

ASIAKKAIDEN KOKEMUKSIA ASIAKKUUDESTA

Lahden kaupungin aikuissosiaalityön uusien
asiakkaiden tiimi

LAHDEN
AMMATTIKORKEAKOULU
Sosiaali- ja terveysala
Sosiaalialan koulutusohjelma
Sosiaalipedagoginen aikuistyö
Opinnäytetyö
Kevät 2015
Mirkka Laitinen
Hanna Lius-Gustafsson
Johanna Pekkola-Pärssinen

Lahden ammattikorkeakoulu
Sosiaalialan koulutusohjelma

LAITINEN, MIRKKA
LIUS-GUSTAFSSON, HANNA

PEKKOLA-PÄRSSINEN, JOHANNA: ASIAKKAIDEN KOKEMUKSIA
ASIAKKUUDESTA

Lahden kaupungin aikuissosiaalityön
uusien asiakkaiden tiimi

Sosiaalipedagogisen aikuistyön opinnäytetyö, 53 sivua, 10 liitesivua

Kevät 2015

TIIVISTELMÄ

Tämä on laadullinen opinnäytetyö, jonka toimeksiantajana toimi Lahden kaupungin aikuissosiaalityö. Opinnäytetyön tavoitteena oli tuottaa ajankohtaista tietoa Lahden kaupungin aikuissosiaalityön uusien asiakkaiden tiimin asiakkaiden kokemuksista saamastaan palvelusta. Opinnäytetyössä kuvataan lomakekyselyllä saatua tietoa asiakkaiden kokemuksista asiakastapaamisista, palvelun vastaamisesta heidän tarpeisiinsa sekä ennakkokäsityksistä aikuissosiaalityöstä.

Tietoa kerättiin uusien asiakkaiden tiimin asiakkailta kahden viikon ajan loppuvuodesta 2014 puolistrukturoidulla kyselylomakkeella. Lomakkeessa käytettiin sekä väittämiä että avoimia kysymyksiä. Aineiston käsittelyssä hyödynnettiin teoriaohjaavaa analyysia ja avointen kysymysten vastaukset tarkasteltiin kokonaisuutena, ilman analyysia. Tulosten esittelyyn selkiyttämiseksi hyödynnettiin myös kuvioita.

Kyselyn kautta saatujen tulosten mukaan asiakkaat olivat tyytyväisiä uusien asiakkaiden tiimin toimintaan ja asiakkaiden kokemukset palvelusta olivat pääasiassa positiivisia. Asiakkaiden osallisuuden lisääminen ja panostaminen asiakkaiden saapumiseen varatuille ajoille nähtiin kehittämistarpeina palvelulle. Lahden kaupungin aikuissosiaalityö voi hyödyntää opinnäytetyönä toteutetun kyselyn tuloksia uusien asiakkaiden tiimin toiminnan kehittämisessä.

Asiasanat: aikuissosiaalityö, asiakastyytyväisyys, asiakaslähtöisyys, vuorovaikutus

Lahti University of Applied Sciences
Degree Programme in Social Services

LAITINEN, MIRKKA

LIUS-GUSTAFSSON, HANNA

PEKKOLA-PÄRSSINEN, JOHANNA: CLIENTS' EXPERIENCE OF THE
CUSTOMERSHIP

Lahti social services for adults team
for new clients

Bachelor's Thesis in social pedagogy for work with adults, 53 pages, 10
pages of appendices

Spring 2015

ABSTRACT

This is a qualitative working life oriented thesis conducted by Lahti social services for adults.

The aim of this thesis was to provide current data for Lahti adult social work team for new clients about the clients' experience of the services. The paper introduces the information received from the clients about their experience during meetings with a social worker or a social instructor, about the service meeting clients need as well as their preconceived notions of adult social work.

The data from the clients of the team for new clients was collected by using semi-structured questionnaires during a two-week period in the end of 2014. Open questions as well as set claims were used in the questionnaire. A theory-driven content analysis was utilized for processing the collected data. The answers to the open questions were surveyed as a whole, without analysing. Charts were used to achieve clarity in presenting the results.

According to the results received from the inquiry the clients were generally satisfied with the work of the team for new clients and their overall experience was mainly positive. The research also brought out suggestions for improvement in the services of the team for new clients. An implication of these findings is that both enhancing client involvement and investing in clients to arrive to an appointment should be taken into account when improving the service. The findings of this survey can be used to improve working procedures of Lahti adult social work team for new clients.

Key words: Social work with adults, customer satisfaction, customer oriented approach, interaction

SISÄLLYS

1	JOHDANTO	1
2	LAHDEN KAUPUNGIN AIKUISSOSIAALITYÖ	3
3	TAVOITE, TARKOITUS JA TIEDONHAKU	5
4	AIKUISSOSIAALITYÖN MERKITYS JA SISÄLTÖ	8
4.1	Aikuissosiaalityö osana sosiaalipalveluita	8
4.2	Asiakkuus sosiaalityössä	10
4.3	Asiakaslähtöisyys aikuissosiaalityön lähtökohtana	12
4.4	Eettisyys ja arvot sosiaalityössä	13
5	ASIAKASTYYTYVÄISYYTEEN VAIKUTTAVAT TEKIJÄT	17
5.1	Vuorovaikutuksen merkitys asiakastyytyväisyyteen	17
5.2	Asiakkaan odotukset palvelusta	19
6	OPINNÄYTETYÖN TOTEUTUS	22
6.1	Tutkimuksellisuus opinnäytetyössä	22
6.2	Aineistonkeruumenetelmä	23
6.3	Aineiston käsittely	26
7	KYSELYN TULOKSET	27
7.1	Kyselyyn vastanneiden asiakkaiden taustatiedot	27
7.2	Asiakkaiden ennakkokäsitykset aikuissosiaalityöstä	32
7.3	Asiakkaiden kokemuksia kohtaamisesta ja vuorovaikutuksesta	33
7.4	Palvelun hyöty asiakkaille	35
7.5	Aikuissosiaalityön kehittäminen asiakkaan näkökulmasta	36
7.6	Opinnäytetyön eettisyys ja luotettavuus	37
8	JOHTOPÄÄTÖKSET	41
8.1	Uusien asiakkaiden tiimin asiakkaat	41
8.2	Asiakanäkökulma asiakastapaamisesta ja palvelun tarpeellisuudesta	43
8.3	Uusien asiakkaiden tiimin toiminnan kehittäminen ja jatkokehittämis ehdotukset	44
9	POHDINTA	47
	LÄHTEET	49

1 JOHDANTO

Aikuissosiaalityön tehtäväkenttä on laaja, sillä asiakkaiden yksilöllisissä elämäntilanteissa on erilaisia haasteita ja ongelmia. Kankaisen (2012, 53) mukaan aikuissosiaalityössä asiakkaiden ongelmat liittyvät usein työttömyyteen, päihteisiin, asunnottomuuteen sekä mielenterveysongelmiin. Asiakkuus alkaa yleensä toimeentulotuen tarpeen kautta, johon turvautaan taloudellisissa vaikeuksissa. Aikuissosiaalityön asiakkaat voivat olla moniongelmaisia ja samat haasteet siirtyvät usein sukupolvelta toiselle (Pohjola 2010, 34).

Lahden kaupungin aikuissosiaalityössä kiinnitettiin huomiota huonosuaisen kierteiden syntymiseen, johon haluttiin puuttua mahdollisimman varhaisessa vaiheessa. Toimintaa kehitettiin ja sen seurauksena organisaatiomuutoksen yhteydessä syntyi uusi toimintalli, uusien asiakkaiden tiimi, joka aloitti toimintansa 1.4.2014. Uusien asiakkaiden tiimin tavoitteena on arvioida jo alkuvaiheessa aikuissosiaalityön asiakkaan palvelutarve, jonka perusteella asiakas tarvittaessa ohjataan sosiaalityön palveluihin. Toiminnalla pyritään ehkäisemään pitkäaikaisia toimeentulotukiasiakkuuksia sekä ongelmien kasaantumista. (Lahden kaupunki 2014.)

Opinnäytetyön toimeksiantajana oli Lahden kaupungin aikuissosiaalityö ja työ kohdennettiin uusien asiakkaiden tiimiin. Aikuissosiaalityö oli kartoittanut asiakkaidensa asiakastyytyväisyyttä jo aiemmin, mutta organisaatiomuutoksen jälkeen asiakkaiden kokemusten kartoitus oli uudelleen perusteltua.

Opinnäytetyön tavoitteena oli selvittää millaisena Lahden kaupungin aikuissosiaalityön asiakkaat ovat kokeneet asiakkuuden uusien asiakkaiden tiimissä ja tuoda esiin asiakkaiden mielipiteitä, kokemuksia ja kehittämisehdotuksia saamastaan palvelusta. Asiakkaiden mielipiteitä uusien asiakkaiden tiimistä kartoitettiin puolistrukturoidulla kyselylomakkeella. Opinnäytetyön tarkoituksena oli tuottaa asiakastietoa, jota voidaan hyödyntää uusien asiakkaiden tiimin toiminnan kehittämistyössä.

Opinnäytetyön raportti alkaa työn lähtökohtien esittelyllä. Aikuissosiaalityön merkitys ja sisältö sekä asiakastyytyvyyteen vaikuttavat tekijät muodostavat opinnäytetyön käsitteellisen viitekehyksen. Opinnäytetyön toteutusosiossa esitellään opinnäytetyön tutkimuksellisuutta, aineistonkeruumenetelmä ja aineiston käsittely. Asiakkailta saatu tieto esitellään kyselyn tuloksissa ennen johtopäätöksiä. Johtopäätökset koostuvat kyselyn tuloksista nousseista merkityksellisimmistä huomioista. Opinnäytetyöraportti päättyy pohdintaan.

2 LAHDEN KAUPUNGIN AIKUISSOSIAALITYÖ

Lahden kaupungin aikuissosiaalityöhön luotiin keväällä 2014 uusi toimintamalli, uusien asiakkaiden tiimi, jonka kehittämisen taustalla oli kasvava pitkäaikais- ja nuorisotyöttömyys sekä väestön eriarvoistuminen. Sosiaalityötä oli tarkoituksenmukaista suunnata siten, että huono-osaisuuden kierteet saataisiin katkaistua mahdollisimman varhaisessa vaiheessa. Uudella toimintamallilla haluttiin kiinnittää huomioita erityisesti asiakkaiden alkuvaiheeseen. Uuden toimintamallin kehittivät yhteistyönä Lahden kaupungin aikuissosiaalityön henkilöstö ja SOS II-hanke. Toimintamallin suunnittelun tueksi toteutettiin myös asiakaskysely marras-joulukuussa 2013. Uusien asiakkaiden tiimin toiminta käynnistyi 1.4.2014. (Lahden kaupungin aikuissosiaalityö 2014.)

Uusien asiakkaiden tiimin toimittua puolen vuoden ajan, nähtiin asiakkaiden kokemusten kartoitus saamastaan palvelusta ajankohtaiseksi ja tarpeelliseksi toiminnan kehittämiseksi. Tähän tarpeeseen haluttiin vastata tällä opinnäytetyöllä, jonka tavoitteena oli kartoittaa asiakkaiden kokemuksia saamastaan palvelusta uusien asiakkaiden tiimissä. Opinnäytetyön toimeksiantajana toimi Lahden kaupungin aikuissosiaalityö ja työ kohdennettiin uusien asiakkaiden tiimiin.

Lahdessa aikuissosiaalityötä toteutetaan uusien asiakkaiden tiimin lisäksi suunnitelmallisessa sosiaalityössä ja työvoimapalvelukeskus Lyhydyssä. Pidempiaikaisten asiakkaiden sosiaalityö toteutuu suunnitelmallisessa sosiaalityössä, joka on jaettu kahteen tiimiin: nuorten aikuisten tiimiin, jossa asiakkaina ovat alle 30-vuotiaat ja aikuisten tiimiin, jossa palvellaan 30 vuotta täyttäneitä. Työvoiman palvelukeskus Lyhty palvelee pitkäaikais-työttömiä ja edistää kokonaisvaltaisesti asiakkaan työllistymistä ja aktivointia sekä työkyvyn ylläpitoa ja kuntoutumista. Uusia asiakkaita palvellaan nimensä mukaisesti uusien asiakkaiden tiimissä. (Lahden kaupunki 2014.)

Uusien asiakkaiden tiimin tavoitteena on arvioida kaikkien uusien toimeentulotukiasiakkaiden tilanne sekä mahdollinen palveluntarve. Sosiaalityön tai sosiaaliohjauksen tarpeessa oleviin asiakkaisiin ollaan

yhteydessä ja heidät kutsutaan tarvittaessa vastaanotolle. Tiimin työskentelyn tavoitteena on ohjata asiakkaat napakasti tarpeen mukaisiin palveluihin, ehkäistä pitkäaikaisia toimeentulotukiasiakkuuksia ja ongelmien kasaantumista sekä selkeyttää asiakasprosessia. (Lahden kaupungin aikuissosiaalityö 2014.)

Asiakkuus uusien asiakkaiden tiimissä voi alkaa toimentulotukihakemusten tai -päättöksen myötä, jolloin asiakas on kutsuttu asiakastapaamiseen, mutta asiakkuus voi syntyä myös ilman toimeentulotukihakemusta. Silloin asiakas itse ottaa yhteyttä sosiaalityöntekijään tai hän tulee asiakkaaksi yhteistyötahojen kautta. Pääsääntöisesti asiakkaina ovat yli 18-vuotiaat, mutta lakisääteisesti asiakkaana voi olla myös alle 18-vuotias toimeentulotuenhakija (Laki toimeentulotuesta 1412/1997, 2§). Asiakkuuden taustalla eivät välttämättä ole taloudelliset vaikeudet, vaikka yleensä niin onkin. Asiakkuuden syynä voi olla esimerkiksi muuttunut elämäntilanne: perhekriisi, velkaantuminen, mielenterveys- tai päihdeongelmat.

Asiakkuuden kesto uusien asiakkaiden tiimissä on korkeintaan kuusi kuukautta. Mikäli sosiaalityön tarve jatkuu tämän jälkeen, ohjataan asiakkaat suunnitelmalliseen sosiaalityöhön. Lahden kaupungin aikuis-sosiaalityön uusien asiakkaiden tiimissä työskentelee johtava sosiaalityöntekijä, kolme sosiaalityöntekijää, kolme sosiaaliohjaajaa sekä viisi etuuskäsittelijää. (Lahden kaupungin aikuissosiaalityö 2014.)

Opinnäytetyön kohderyhmänä on Lahden kaupungin aikuissosiaalityön uusien asiakkaiden tiimiin tulevat asiakkaat tai asiakkaat, joilla jo on asiakkuus palvelussa. Opinnäytetyön kohteena on uusien asiakkaiden tiimin asiakkaiden kokemukset asiakkuudesta. Uusien asiakkaiden tiimin asiakkaille on asiantuntijuus tutkimuksen kohteesta (Tuomi & Sarajärvi 2009, 85). Opinnäytetyössä tarkastelun kohteeksi rajautuivat asiakkaiden kokemukset asiakastapaamisista sosiaalityöntekijän tai sosiaaliohjaajan luona, jolloin etuuskäsittely jätettiin kokonaisuudessaan opinnäytetyön ulkopuolelle.

3 TAVOITE, TARKOITUS JA TIEDONHAKU

Tutkimuksen kokonaisuutta eli siinä tehtäviä valintoja ja rajoituksia ohjaa tutkimuksen tarkoitus (Tuomi 2007, 125). Opinnäytetyön tarkoitus ja tavoitteet kiteytyvät tutkimusongelman määrittelyn myötä. Ongelmasta muodostuneeseen tutkimuskysymykseen vastaamalla, saadaan vastaus tutkimusongelmaan. (Kananen 2008, 51.) Opinnäytetyössä kiinnostuksen kohteena ovat asiakkaiden mielipiteet ja opinnäytetyön tavoitteena oli selvittää, millaisena Lahden kaupungin aikuissosiaalityön asiakkaat ovat kokeneet asiakkuuden uusien asiakkaiden tiimissä: miten asiakkaat ovat kokeneet asiakastapaamiset, onko palvelu vastannut heidän tarvettaan ja millaisia mielikuvia heillä on ollut aikuissosiaalityöstä aiemmin.

Asiakkaiden mielipiteitä uusien asiakkaiden tiimistä kartoitettiin kyselylomakkeella, jotta saataisiin melko tuoreesta palvelusta tietoa asiakasnäkökulmasta. Opinnäytetyö fokusoituu asiakkaan kokemukseen saamaan palvelusta uusien asiakkaiden tiimissä. Opinnäytetyön tutkimuskysymyksenä on: *Millaisena Lahden kaupungin aikuissosiaalityön asiakkaat kokevat asiakkuuden uusien asiakkaiden tiimissä?*

Asiakasymmärrys on asiakaslähtöisen toiminnan edellytys ja asiakaslähtöisen toiminnan kehittämisen ohjaajavana tekijänä nähtyä laaja-alaista, asiakasta ymmärtävää tietoa, voidaan tuottaa eri tavoin.

Asiakasymmärryksen syntyyn vaaditaan ennen kaikkea aito kiinnostus asiakkaiden mielipiteitä kohtaan: millaiset ovat yksittäisten asiakkaiden mielipiteet palveluista, miten heidän palvelutarpeisiinsa on onnistuttu vastaamaan. Asiakasymmärrys ei kuitenkaan synny yksittäisen asiakas-tyytyväisyysmittauksen kautta, vaan sen syntyminen vaatii kerätyn tiedon analysointia ja hyödyntämistä. Lyhyesti sanottuna asiakasymmärryksellä tarkoitetaan jalostettua ja käyttötilanteeseen kytkettyä asiakastietoa.

Silloin, kun palveluita halutaan kehittää asiakaslähtöisempään suuntaan, tulee tarkastelun lähtökohtana olla asiakkaan tarpeet. Tämä edellyttää asiakasymmärrystä, jota voidaan lisätä tiedonkeräämisellä ja asiakkaan äänen esiin tuomisella. (Virtanen, Suoheimo, Lamminmäki, Ahonen & Suokas 2011, 5, 18–19, 22, 41, 45.)

Opinnäytetyön tarkoituksena oli aikuissosiaalityön uusien asiakkaiden tiimin asiakkaille toteutetun kyselyn kautta tuoda esiin asiakkaiden ajatuksia, mielipiteitä ja kehittämis ehdotuksia palvelusta. Tuotettua asiakastietoa uusien asiakkaiden tiimistä voidaan hyödyntää asiakasymmärryksen synnyssä ja tukea uusien asiakkaiden tiimin kehittämistä asiakaslähtöisemmäksi.

Tiedonhaun kuvaus

Käytettävien lähteiden haluttiin olevan arvostettuja, luotettavia ja tuoretta tietoa sisältäviä. Sen vuoksi haut rajattiin suomenkielisiin ja englanninkielisiin lissensiaatintöihin, väitöskirjatutkimuksiin sekä julkaisuihin, joiden julkaisuajankohta oli vuoden 2000 jälkeen. Lähteiden tuli käsitellä aikuis-sosiaalityötä ja asiakastytyvääisyyttä tai asiakaslähtöisyyttä. Tiedonhaussa poissuljettiin julkaisut, jotka on tehty ennen vuotta 2000 sekä julkaisut, jotka eivät liity opinnäytetyön aiheeseen tai vain sivuavat sitä.

Tiedonhakua tehtiin Melinda ja Google scholar tietokannoista 9.9.2014 ja 29.9.2014. Tietokantahauissa käytettyjä hakusanoja olivat: aikuissosiaalityö, sosiaalityö, asiakastytyvääisyys, asiakaslähtöisyys, vuorovaikutus ja näiden yhdistelmät. Tiedonhakua tehtiin paljon myös manuaalisesti, perehtymällä aiheeseen liittyvien opinnäytetöiden, tutkimusten ja kirjallisuuden lähdeluetteloihin.

Opinnäytetööhön **valittuja, mukaanottokriiterit täyttäneitä, osumia** (hakutullos/valittu määrä) löytyi Melinda-tietokannasta hakutermeillä:

”aikuissosiaalityö” (2/1)

- Nummela, T. 2011. Asiakkaan aseman ja oikeuksien toteutuminen aikuissosiaalityössä. Kuopio: Itä-Suomen yliopisto.

”vuorovaikutu? and sosiaalityö?” (19/1)

- Mönkkönen, K. 2002. Dialogisuus kommunikaationa ja suhteena: vastaamisen, vallan ja vastuun merkitys sosiaalialan asiakastyön vuorovaikutuksessa. Kuopio: Kuopion yliopisto.

"asiakaslähtöisyys and sosiaalityö?" (3/2)

- Norlamo-Saramäki, T. 2009. Asiakaslähtöisyyden ristiaallokossa. Helsinki: Helsingin yliopisto.

- Laitinen, M. 2008. Valta ja asiakaslähtöisyys viranomaiskohtaamisissa: lahtelaisten asiakkaiden kertomuksia työttömyyden ajalta. Lahti: Päijät-Hämeen ja Itä-Uudenmaan sosiaaliosaamiskeskus Verso.

Hakutermeillä "vuorovaikutu? and sosiaalityö?" (4/0), "asiakaslähtöisyys and sosiaalityö?" (7/0), "vuorovaikutu? and asiakaslähtöi?" (7/0), "asiakkuus and aikuissosiaalityö" 1/0 "asiakkuus and vuorovaikutus" 5/0 "asiakkuus and sosiaalityö" 17/0 "asiakkuus and asiakaslähtöisyys" 7/0 saadut tulokset rajattiin opinnäytetyön ulkopuolelle, koska niiden ei katsottu olevan tarkoituksenmukaisia opinnäytetyön kannalta.

Melinda -tietokannasta hakutuloksia ei saatu seuraavilla termeillä: "aikuissosiaalityö", "aikuissosiaalityö? and asiak?", "vuorovaikutu? and aikuissosiaalityö?", "asiakastyytyväisyys and sosiaalityö?", "asiakastyytyväisyys and aikuissosiaalityö?"

Google Scholar -haut rajattiin vuosiin 2011–2014 ja hakutermillä "asiakaslähtöisyys aikuissosiaalityössä" löytyi osumia 352, joista valittiin ainoastaan

- Kärkkäinen, M. 2011. Aikuissosiaalityön asiakkaiden kokemuksia ja toiveita sosiaalityön tuesta ja avusta ja yhteistyöstä sosiaalityöntekijän kanssa. Helsinki: Helsingin yliopisto.

Hakutermillä "aikuissosiaalityö ja asiakastyytyväisyys" osumia löytyi 58, joista mikään ei lopulta soveltunut sisällöllisesti opinnäytetyöhön.

Manuaalisen tiedonhaun kautta löydettyinä lähteenä käytettiin

- Kankainen, L. 2012. Aikuissosiaalityön haasteet. Institutionaalinen näkökulma kehittämishankkeiden kuvaamaan sosiaalityöhön. Sosiaalityön ammatillinen lisensiaatintutkimus. Tampereen yliopisto.

4 AIKUISSOSIAALITYÖN MERKITYS JA SISÄLTÖ

Aikuissosiaalityötä on tehty koko sosiaalityön historian ajan, mutta 2000-luvulla ilmiöstä on tullut erityinen keskusteluteema ja kehittämisen kohde. Elämänkaarimallin mukaisesti tuotetuissa kunnallisissa sosiaalipalveluissa lastensuojelun ja gerontologisen sosiaalityön väliin sijoittuvalle aikuis-sosiaalityölle on kehittämisen kautta alettu etsiä omaa sisältöä ja profiilia. Uuden sosiaalihuoltolain ja sosiaali- ja terveydenhuollon palvelurakennemuutoksen myötä tarve aikuissosiaalityön määrittelylle on lisääntynyt. (Jokinen & Juhila 2008, 7; Taina & Kotiranta 2014, 179.)

4.1 Aikuissosiaalityö osana sosiaalipalveluita

Sosiaalihuoltolaissa (710/1982, 18§) sosiaalityöllä tarkoitetaan sosiaali-huollon ammatillisen henkilöstön suorittamaa ohjausta, neuvontaa ja sosiaalisten ongelmien selvittämistä sekä muita tukitoimia, jotka ylläpitävät ja edistävät yksilöiden ja perheen turvallisuutta ja suoriutumista sekä yhteisöjen toimivuutta. Sosiaalityön järjestämisestä vastaa kunta. Uutta sosiaalihuoltolakia on valmisteltu vuodesta 2009 lähtien ja se tulee pääosiltaan voimaan 1.4.2015. Uuden sosiaalihuoltolain (1301/2014, 1§) tarkoituksena on hyvinvoinnin, turvallisuuden ja osallisuuden edistäminen ja ylläpitäminen, eriarvoisuuden vähentäminen, laadukkaiden ja tarpeenmukaisten sosiaalipalveluiden turvaaminen sekä asiakaskeskeisyyden ja asiakkaan oikeuden hyvään sosiaalihuollon palveluun ja kohteluun edistäminen. Uudessa sosiaalihuoltolaissa (1301/2014, 15§) sosiaalityö määritellään seuraavasti:

Sosiaalityöllä tarkoitetaan asiakas- ja asiantuntijatyötä, jossa rakennetaan yksilön, perheen tai yhteisön tarpeita vastaava sosiaalisen tuen ja palvelujen kokonaisuus, sovitetaan se yhteen muiden toimijoiden tarjoaman tuen kanssa sekä ohjataan ja seurataan sen toteutumista ja vaikuttavuutta. Sosiaalityö on luonteeltaan muutosta tukevaa työtä, jonka tavoitteena on yhdessä yksilöiden, perheiden ja yhteisöjen kanssa lieventää elämäntilanteen vaikeuksia, vahvistaa yksilöiden ja perheiden omia toimintaedellytyksiä ja osallisuutta sekä edistää yhteisöjen sosiaalista eheyttä.

Leila Kankaisen (2012) lisensiaatintutkimuksessa on kuvattu sosiaalityötoimiston aikuissosiaalityön toteutumista ja kehityssuuntia sekä siihen vaikuttavia yhteiskunnallisia tekijöitä. Kankaisen (2012, 69) mukaan sosiaalityön yhteiskunnallinen tehtävä ja paikka jäävät epäselviksi, koska aikuissosiaalityö ei ole vahvasti lainsäädännöllisesti legimoitua ja institutionaalisesti ohjattua toimintaa. Lainsäädäntö antaa aikuissosiaalityölle puitteet ja oikeutuksen, mutta jättää tehtävän avoimeksi (Taina & Kotiranta 2014, 185).

Aikuissosiaalityöllä tarkoitetaan yleensä sosiaalitoimistoissa tapahtuvaa sosiaalityötä, joka keskittyy työikäisten palveluihin. Keskeisin palvelu on ollut toimeentulotukityö ja keskeisin asiakasryhmä on toimeentulotukea saavat. Heillä korostuvat usein myös elämänhallinnan vaikeudet. Aikuissosiaalityö on viimesijainen palvelu, mihin ohjataan ne asiakkaat, jotka eivät ole muihin palvelujärjestelmiin mahtuneet tai ovat sieltä jo poistuneet. Toimeentulotuen käsittelyä on siirretty etuuskäsittelijöiden tehtäväksi, jolloin aikuissosiaalityö on voinut kehittyä sisällöllisesti. Sosiaalityöntekijät voivat keskittyä enemmän suunnitelmalliseen muutostyöhön asiakkaiden kanssa ja toimeentulotuki on yhtenä välineenä sen toteuttamisessa. (Kananoja, Lähteinen & Marjamäki 2011, 212; Kankainen 2012, 64; Nummela 2011, 27; Taina & Kotiranta 2014, 183.)

Aikuissosiaalityötä määriteltäessä sen ajatellaan rakentuvan ongelmasta, tavoitteesta ja välineistä. Määrittelyissä esiin tulevat elämän erilaiset ongelmatilanteet, jotka liittyvät esimerkiksi taloudelliseen tilanteeseen, työttömyyteen tai elämänhallintaan liittyviin vaikeuksiin. Sosiaalityö on asioihin puuttumista ongelmallisissa elämäntilanteissa ja tavoitteena on pyrkiä muutokseen. Pelkkä ylläpito tai huolenpito ei riitä. Tavoitteiksi asetetaan elämäntilanteen parantaminen sekä yksilöiden ja perheiden turvallisuuden ja itsenäisen suoriutumisen ylläpitäminen siten, että sosiaalityön toimenpiteiden tarve lakkaa. Välineitä tavoitteiden saavuttamiseksi aikuissosiaalityössä ovat tukeminen, neuvonta ja ohjaus. (Juhila 2008a, 17; Raunio 2009, 59.)

4.2 Asiakkuus sosiaalityössä

Laki sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista (812/2000, 3§) määrittelee sosiaalihuollon asiakkaaksi henkilön, joka käyttää tai hakee sosiaalihuoltoa. Myös sosiaalihuollon etuuksia ja palveluita koskevaa ohjausta saavat henkilöt ovat asiakkaita. Asiakkuuden alkamisen tunnistaminen ei kuitenkaan ole aina yksiselitteistä, sillä asiakkuus voi alkaa eri tavoin, esimerkiksi asiakkaan tekemän ilmoituksen tai hakemuksen myötä tai asiakkaan tullessa sosiaalihuollon piiriin omasta tahdostaan riippumatta. Asiakkuuden alkamisessa, kuten myös päättymisessä, yleinen periaate on sen dokumentoiminen perusteluineen. (Laaksonen, Kääriäinen, Penttilä, Tapola-Haapala, Sahala, Kärki & Jäppinen 2011, 19.) Kankaisen (2012) mukaan aikuissosiaalityön asiakkuuteen tullaan yleensä toimeentulotuen tarpeen kautta, johon turvaudutaan taloudellisissa vaikeuksissa. Asiakkaiden ongelmat liittyvät usein myös työttömyyteen, päihteisiin, asunnottomuuteen ja mielenterveysongelmiin. Yleisesti luonnehdittuna työtä tehdään huono-osaisten ja köyhiksi määriteltujen asiakkaiden kanssa. Huomattava osa asiakkaista on nuoria, alle 25-vuotiaita. (Kankainen 2012, 53.)

Mari Sisso (2014) on tutkinut käytäntötutkimuksessaan Kuka käy sosiaalitoimistossa? – selvitys Lahden kaupungin aikuissosiaalityön asiakkaista, toimeentulotuen hakijoita, aikuissosiaalityön asiakkaita ja syitä asiakkuuteen. Tutkimuksen mukaan Lahden aikuissosiaalityön asiakkaissa oli lähes yhtä paljon sekä naisten että miesten hakemuksia ja suurin ikäryhmä oli alle 30-vuotiaat. Keskeisimpänä syynä asiakkuuteen oli toimeentulon vaikeudet. Toiseksi yleisin syy asiakkuuteen oli asunnottomuus ja muut asumiseen liittyvät syyt. (Sisso 2014, 39.)

Sosiaalityössä asiakkuus määrittyy erilailla kuin yleisissä sosiaalipalveluissa. Yleiset sosiaalipalvelut vastaavat tarpeisiin, jotka liittyvät normaaliin arkielämään ja sen sujumiseen. Palveluille tyypillistä on vapaaehtoisuus, eivätkä ne sisällä tahdon vastaisia väliintuloja, vaan palvelua, huolenpitoa, hoivaa, neuvontaa, ohjausta ja kasvatusta. Sosiaalityö taas voidaan nähdä ammatillisena interventiona poikkeuksellisissa tilanteissa,

jolloin asiakkuuteen ei välttämättä tulla vapaaehtoisesti ja työntekijällä on mahdollisuus käyttää asiakkaan tahdon vastaisia toimenpiteitä. Sosiaalityössä voidaan käyttää työskentelytapoja, joiden tarkoituksena ei ole vastata asiakkaan tarpeeseen, vaan kontrolloida häntä. Toiminnalla pyritään muutokseen; asiakkaan siirtymiseen kategoriasta toiseen: riippuvaisesta itsenäiseksi, passiivisesta aktiiviseksi. Asiakas tulee kuitenkin huomioida psyykkisenä, fyysisenä, kognitiivisena ja sosiaalisena kokonaisuutena omassa ympäristössään ja tukea ja vahvistaa häntä muutoksessa. (Raunio 2009, 58–60.)

Kirsi Juhila (2006) erottaa sosiaalityössä neljä eri asiakas-työntekijä-suhteen muotoa: liittämisen- ja kontrollisuhde, kumppanuussuhde, huolenpitosuhde ja vuorovaikutuksessa rakentuva suhde. **Liittämisen- ja kontrollisuhteessa** työntekijä liittää asiakkaat yhteiskunnan valtakulttuuriin ja kontrolloi heitä, joiden liittämisessä on vaikeuksia. Asiakkaiden roolina on asettua liittämisen ja kontrollin kohteiksi. Yhteiskuntapoliittisesti liittämisen- ja kontrollisuhde on tällä hetkellä voimakkaimpana. **Kumppanuussuhteessa** asiakkaat ja työntekijät toimivat rinnakkain. Ongelmatilanteita ja muutostarpeita ja – tavoitteita tarkastellaan yhdessä ja molempien rooliin kuuluu kumppanina toimiminen. Kumppanuussuhde on tärkeä asiakkaiden osallisuuden ja erilaisuuden hyväksymisen kannalta. **Huolenpitosuhteessa** asiakkaat eivät selviä joissain tilanteissa omillaan, vaan tarvitsevat apua ja tukea. Työntekijän roolina on huolehtia asiakkaista ja varmistaa, että he saavat tarvitsemansa avun. **Vuorovaikutuksessa rakentuvassa suhteessa** asiakkaiden ja työntekijöiden roolit vaihtelevat ja ne voivat sisältää kaikkia edellä mainittuja elementtejä samankin tapaamisen aikana. Sosiaalityössä moninaisuus ja vaihtoehtojen näkeminen on tärkeää, sillä yhdenmukainen sosiaalityö on asiakkaan näkökulmasta haitallista. (Juhila 2006, 13–14, 18, 261–262.)

Sosiaalityön asiakkuus on monimuotoinen ja ristiriitainen. Subjektiivisesti ajatellen asiakas on oman asiansa asiantuntija ja aktiivisesti asioitaan hoitava. Sosiaalityö on tuolloin asiakaskeskeistä. Asiakas voidaan nähdä myös objektiivisesti työn kohteena ja ongelmankantajana, mutta tuolloin unohdetaan sosiaalityön lähtökohta eli ihmisen kohtaaminen ja hänen

ainutkertaisen tilanteensa jäsentäminen. Oleellista on miten hyvin työntekijät tuntevat asiakkaansa sekä heidän elämäntilanteensa ja pystyvät kohtaamaan heidät ihmisinä, ei vain avuntarvitsijoina. (Pohjola 2010, 31; Pohjola & Laitinen 2010, 310–311.)

Viimeaikojen yhteiskunnallisessa keskustelussa on tullut esiin vastuullisen asiakkuuden paradigma. Se poikkeaa perinteisestä pohjoismaisesta asiakaskäsityksestä. Toikon (2014) mukaan asiakas halutaan tänä päivänä nähdä vastuullisena toimijana ja aktiivisena kansalaisena, joka itse määrittää palvelutarpeensa ja tekee sen mukaisia valintoja. Toisaalta asiakas tarvitsee joissain tilanteissa myös ulkoapäin asetettuja velvoitteita aktivoitakseen omaa toimintaansa. Asiakas pyritään näkemään myös aktiivisena palvelujen kehittäjänä. (Toikko 2014, 172–173.)

4.3 Asiakaslähtöisyys aikuissosiaalityön lähtökohtana

Lakiin sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista (812/2000, 8§) on kirjattu periaate sosiaalityön asiakaslähtöisyydestä. Lain mukaan asiakkaalle on annettava mahdollisuus osallistua ja vaikuttaa palvelujensa suunnitteluun ja toteuttamiseen. Asiakasta koskeva asia on käsiteltävä ja ratkaistava siten, että ensisijaisesti otetaan huomioon asiakkaan etu. Laissa ei määritellä asiakaslähtöisyyttä erikseen, mutta lain 4 §:ssä todetaan, että asiakkaan toivomukset, mielipide, etu ja yksilölliset tarpeet sekä hänen äidinkielensä ja kulttuuritaustansa on otettava huomioon sosiaalihuoltoa toteutettaessa.

Uuden sosiaalihuoltolain yhtenä tavoitteena on vahvistaa asiakaslähtöisyyttä sosiaalihuollossa. Asiakaslähtöisyydessä keskeistä on asiakkaan itseisarvo ja ihmisarvo. Asiakkaan osallisuus ja osallistuminen on otettava huomioon työskennellessä asiakkaan kanssa toimimalla asiakkaan näkökohdista käsin. Työntekijältä tämä vaatii hyviä vuorovaikutustaitoja, kykyä asettua asiakkaan asemaan ja tarkastella sen psykososiaalista dynamiikkaa. (Hämäläinen & Niemelä 2014, 93.)

Asiakaslähtöisyyden tavoitteena on painottaa asiakkaan näkökulmia ja oikeuksien ensisijaisuutta. Asiakas nähdään osallistuvana ja aktiivisena osapuolena aikuissosiaalityössä. (Pohjola 2010, 29.) Sosiaalityötä tulee toteuttaa yksilöllisesti ottaen huomioon asiakkaan elämäntilanne, yksilölliset tarpeet ja voimavarat. Sosiaalityössä tulee yhdessä asiakkaan kanssa kartoittaa muutosta kaipaavat tekijät ja rakentaa yhteiset tavoitteet työskentelylle. (Kananoja, Lähteinen & Marjamäki 2011, 142.) Haasteina työntekijälle asiakaslähtöisessä aikuissosiaalityössä saattavat olla työntekijän ja asiakkaan erilaiset arvot sekä työntekijän ennakkoluulot jostain asiakasryhmästä. Asiakkaan ominaisuudet ja toiminta eivät kuitenkaan saa vaikuttaa työntekijän käyttäytymiseen asiakasta kohtaan, vaan asiakas tulee kohdata ihmisarvoa ja asiakkaan ainutlaatuisuutta kunnioittamalla. (Raunio 2009, 104–105.)

Norlamo-Sarajärven (2009, 55) mukaan sosiaalityössä vastuu asiakaslähtöisyydestä on jäänyt pitkälti työntekijöille, sillä asiakaslähtöisyys on pääsääntöisesti kiinnittynyt vuorovaikutustilanteisiin. Asiakaslähtöisyyden toteuttamisessa työntekijöillä on suuri rooli, mutta toisaalta myös organisaation toiminnalla on siihen suuri merkitys. Norlamo-Sarajärvi (2009, 55) pohtii hallinnon näkökulmaa asiakaslähtöisyyteen ja sosiaalityön asiakaslähtöisyyden lisäämisen mahdollisuuksia systemaattisen laatutyön avulla, sillä sosiaalityöntekijöillä ei ole mahdollista työskennellä niin asiakaslähtöisesti kuin he haluaisivat.

4.4 Eettisyys ja arvot sosiaalityössä

Arvot määrittävät sosiaalityön toiminnallista sisältöä ja vaikuttavat ammatilliseen käytäntöön. Sosiaalityön eettiset periaatteet pohjautuvat arvoihin ja ne ovat ammattikunnan kannanotto ammatillisen toiminnan lähtökohtiin. Sosiaalityössä tavoitteina ovat hyvän tekeminen, ihmisten auttaminen, puutteen ja kärsimyksen vähentäminen sekä muutos ja kehitys. Sosiaalityöntekijällä on ammattiasemaan liittyvä valta ja mahdollisuus vaikuttaa asiakkaan elämään sekä myös koko yhteiskuntaan. Tämä tuo sosiaalityön toteuttamiseen eettisen näkökulman.

Sosiaalityöllä ei varsinaisesti ole omia arvoja ja eettisiä periaatteita, vaan lähtökohtana ovat yleisesti hyväksytyt modernin yhteiskunnan arvot. (Raunio 2009, 82; Talentia 2013, 5.)

Sarah Banks (2006, 4) jakaa eettisyyden kolmeen eri kategoriaan puhuttaessa yleisesti eettisyydestä sosiaalityössä. Ensimmäinen on *Metaethics*, jolla tarkoitetaan yleisesti yhteiskunnassa hyväksytyjä eettisiä arvoja, moraalisia arvoja oikeasta ja väärästä. Toiseksi hän listaa *Normative ethics*, jolla tarkoitetaan henkilön omia moraalisia arvoja oikeasta ja väärästä. Kolmanneksi hän on listannut *Descriptive ethics*, joka käsittää yleiset mielipiteet ja uskomukset eettisyydestä isommassa joukossa.

Erik Blennbergerin (2000) mukaan sosiaalityön arvoperusta perustuu ihmisarvoon, humanisuuteen, solidaarisuuteen ja inhimillisiin oikeuksiin. Sosiaalityön kansainvälisessä määritelmässä sosiaalityö perustuu humaanisiin ja demokraattisiin ihanteisiin ja kaikkien ihmisten tasa-arvon, arvokkuuden ja ihmisarvon kunnioittamiseen. Kaikkia ihmisiä tulee kunnioittaa riippumatta heidän rodustaan, uskonnostaan, suorituskyvystään tai henkilökohtaisista ominaisuuksistaan. (Kananoja ym. 2011, 128; Raunio 2009, 86.)

Aikuissosiaalityössä työntekijät kohtaavat erilaisia asiakkaita ja toisinaan asiakkaiden elämäntapa ei ole yleisesti hyväksyttävää, esimerkiksi päihteiden käytön vuoksi. Tällaiset tapaukset ovat usein ristiriitaisia, jolloin työntekijä joutuu sovittamaan yhteen itsemääräämisoikeuden, yhteiskunnalliset pelisäännöt sekä lähiyhteisön tarpeet ja vaatimukset. Ristiriitaisiin tilanteisiin ei ole olemassa valmiita vastauksia, vaan niissä tulee ottaa huomioon myös yksilöllisiä ja tilannesidonnaisia tekijöitä. Arvoperiaatteen mukaisesti heikomman puolelle tulee asettua, mutta yhteisesti sovittuja pelisääntöjä eikä toisten ihmisten oikeuksia voida myöskään sivuuttaa. (Kananoja ym. 2011, 129–130.) Laki määrittelee sosiaalityön mahdollisuudet, sillä eettisyys ei voi nousta lain yläpuolelle (Banks 2006, 11).

Sosiaalialan korkeakoulutettujen ammattijärjestö Talentia ry on koonnut sosiaalialan ammattilaisille eettiset ohjeet, joiden tarkoituksena on antaa ammattihenkilöille ohjeita kuinka toimia ja suojata palvelujen käyttäjiä väärinkäytöksiltä. Talentia ry (2013) on määritellyt sosiaalialan työssä velvoitteen asettua yhteiskunnallisesti heikompien ryhmien puolelle ja tukea ihmisiä vaikeissa elämäntilanteissa. Työntekijän tulee lisäksi aktiivisesti etsiä asiakkaan voimavaroja. Yhteiskuntapoliittisesti sosiaalialan ammattilaisen on tärkeää olla luomassa heikommassa asemassa olevien ihmisten etuja ja vaikuttaa poliittiseen päätöksen tekoon tuomalla julki tietoa vaikeista elämäntilanteista. Eettisiin ohjeisiin tulee sitoutua sosiaalityössä riippumatta siitä, kuuluuko ammattijärjestöön vai ei. (Raunio 2009, 91; Talentia 2013, 5.)

Asiakasta arvostava, eettinen työskentelytapa toteutuu tai jää toteutumatta jokaisessa asiakkaan ja työntekijän välisessä tapaamisessa (Laitinen & Kemppainen 2010, 153). Sarah Banks (2006) on listannut Biestekin (1961) mukaan seitsemän asiakkaan arvokasta kohtaamista koskevaa periaatetta. Ensimmäinen näistä on **yksilöllisyys**. Jokainen asiakas on yksilöllinen ja ainutlaatuinen ja häntä on kohdeltava sen mukaisesti. Toisena periaatteena on **tarkoituksenmukainen tunteiden ilmaisu**. Asiakkaan tulee voida ilmaista tunteensa, myös negatiiviset, vapaasti. Työntekijän tehtävänä on kuunnella tuomitsematta ja tukea asiakasta. Kolmantena periaatteena on **kontrolloitu emotionaalinen osallistuminen**, joka tarkoittaa työntekijän herkkyyttä asiakasta kohtaan, hänen elämäkokonaisuutensa ymmärtämistä ja tarkoituksenmukaista suhtautumista. (Banks 2006, 31–32.)

Neljäs ja viides periaate ovat lähellä toisiaan, ne ovat **hyväksyntä** ja **tuomitsemattomuus**. Työntekijän tulee hyväksyä asiakas juuri sellaisena kuin hän on, vahvuuksineen ja heikkouksineen. Asiakasta ei tule tuomita hänen tekojensa tai käyttäytymisensä perusteella. Kuudentena periaatteena on **asiakkaan itsemääräämisoikeuden tunnustaminen**. Asiakkaalla on oikeus tehdä omat valintansa ja päätöksensä sosiaalityön prosessissa ja työntekijän tulee kunnioittaa tätä oikeutta. (Banks 2006, 31–32.)

Seitsemäntenä periaatteena on **luottamuksellisuus**. Asiakkaan tulee voida luottaa työntekijään, että tämä on asiakkaan puolella, huolehtii asiakkaan asioista parhaalla mahdollisella tavalla ja käyttää asiakassuhteessa saamaansa tietoa asianmukaisesti. (Banks 2006, 31–32.)

5 ASIAKASTYYTYVÄISYYTEEN VAIKUTTAVAT TEKIJÄT

Asiakastyytyväisyyteen vaikuttavat palvelun laatutekijät: luotettavuus, reagointialttius, palveluvarmuus, empatia ja palveluympäristö. Jokainen asiakas on yksilö ja asiakastyytyväisyyteen vaikuttavat jokaisen asiakkaan yksilölliset ominaisuudet. Asiakkaan psykologiset tekijät, esimerkiksi motivaatio, oppiminen ja informaation prosessointi vaikuttavat ihmisen käyttäytymiseen ja muokkaavat palvelutapahtumaa. Palvelutapahtuma on vuorovaikutustilanne, jossa asiakas kokee palvelun laatutekijöitä ja muodostaa näin oman yksilöllisen kokemuksen asiakastyytyväisyydestä. Asiakastyytyväisyyttä voidaan tarkastella yksittäisen palvelutapahtuman tasolla tai kokonaistyytyväisyytenä. Asiakas voi olla tyytymätön yksittäiseen palvelutapahtumaan, mutta tyytyväinen organisaation toimintaan kokonaisuutena tai päinvastoin. (Ylikoski 1999, 78–79, 152–154.)

5.1 Vuorovaikutuksen merkitys asiakastyytyväisyyteen

Asiakkaan kokemus siitä, miten palvelu vastaa hänen tarpeeseensa, syntyy asiakaslähtöisestä näkökulmasta ja liittyy asiakkaan ja työntekijän väliseen vuorovaikutukseen. Asiakastapaamisissa toteutuneella vuorovaikutuksella on tällöin suuri vaikutus asiakkaiden kokemuksiin ja mielialoihin saamastaan palvelusta sekä palvelun tehokkuuteen ja vaikuttavuuteen. (Virtanen ym. 2011, 29–31.) Hyvässä vuorovaikutussuhteessa keskeistä on luottamuksen rakentuminen, sillä luottamuksellisen suhteen rakentuminen edistää muutostyötä. Useat asiakkaat ovat kokeneet paljon pettymyksiä elämässään ja tällöin luottamuksen rakentuminen viranomaisiin voi olla haastavaa. Luottamuksellisen suhteen rakentumiseksi työntekijän on hyvä tunnistaa omat oletuksensa ja ennakoasenteensa, jotta ne eivät ohjaa liiaksi työskentelyä asiakkaan kannalta epätarkoituksenmukaiseen suuntaan. (Kananoja ym. 2011, 138–139.)

Sosiaalityössä oleellisinta on työntekijän ja asiakkaan välinen kohtaaminen (Juhila 2006, 202). Yhteistyösuhde on sosiaalinen kokemus sekä asiakkaalle että työntekijälle. Kokemus on asiakkaalle voimaannuttava, mikäli yhteistyöstä välittyy aito auttamisenhalu, yksilöllisyyden ja

ihmisarvon kunnioitus sekä usko asiakkaan omiin edellytyksiin ja muutoksen mahdollisuuteen. Kokemus voi olla myös päinvastainen; alistava, nöyryyttävä ja itsemääräämistä loukkaava. Kysymys on työntekijän tavasta kohdata asiakas. (Kananen ym. 2011, 137.)

Kaarina Mönkkönen (2002) on väitöskirjassaan Dialogisuus kommunikationa ja suhteena esitellyt kolme vuorovaikutusorientaatiota; asiantuntijakeskeinen orientaatio, asiakaskeskeinen orientaatio ja dialoginen orientaatio. Vuorovaikutusorientaation käsitteellä Mönkkönen jäsentää sosiaalialan asiakastyössä esiintyviä toimintatapoja, jotka ohjaavat työntekijän tapaa suhtautua asiakastyön vuorovaikutustilanteisiin. Eri vuorovaikutusorientaatiot eivät kuitenkaan ole pysyviä toimintamalleja, vaan ne elävät rinnakkain ja vaihtelevat tilanteen mukaan. (Mönkkönen 2002, 14.)

Asiantuntijakeskeisessä orientaatioissa toimintaa ohjaavat asiantuntijoiden tai järjestelmän määrittämät tavoitteet ja tulkinnot. Tavoitteena on saada asiakas näkemään ongelmansa. Asiantuntijakeskeinen orientaatio vuorovaikutustilanteessa on tarpeellista silloin, kun asiakas tarvitsee työntekijän asiantuntemusta kyetäkseen jäsentämään elämäntilannettaan uudella tavalla. (Mönkkönen 2002, 53–55, 63.)

Asiakaskeskeinen orientaatio on asiakkaan tarpeista lähtevää ja asiakkaan konstruktioihin perustuvaa orientaatiota. Asiakas nähdään oman elämänsä parhaana asiantuntijana ja lähtökohtana on asiakkaan kunnioittaminen ja hänen tarpeidensa parempi huomioiminen. Työntekijän roolina on toimia foorumina, jossa asiakas voi reflektoida asioitaan. Vastavuoroinen kommunikaatio jää vähäiseksi asiakaskeskeisessä orientaatioissa. (Mönkkönen 2002, 55–56, 63.)

Dialogisessa orientaatioissa suhde on vastavuoroinen, ja siinä sekä työntekijä että asiakas vaikuttavat ja vuorovaikutus tapahtuu molempien ehdoilla. Dialogisessa orientaatioissa korostetaan keskusteluyhteyttä ja tasavertaista suhdetta sen sijaan, että keskityttäisiin ongelmien

analysointiin tai pelkästään asiakkaan näkökulmaan ja asemaan asettumiseen. (Mönkkönen 2002, 56–57, 63.)

Marja Kärkkäisen (2010) pro gradu -tutkielmassa käsitellään aikuis-sosiaalityön asiakkaiden kokemuksia ja toiveita sosiaalityön tuesta ja avusta sekä yhteistyöstä sosiaalityöntekijän kanssa. Kärkkäisen tutkimuksessa asiakkaat kokivat saaneensa pääsääntöisesti hyvää palvelua; asiallista, ystävällistä, välittävää, lämmintä ja asiakkaan asiaan paneutuvaa. Työntekijä oli yleensä ymmärtäväinen ja sitä pidettiin tärkeänä. Asiakkailla oli myös kokemuksia, jossa he epäilivät työntekijän kykyä samaistua asiakkaan tilanteeseen. Ymmärrys asiakkaan tilanteesta syntyi parhaiten sellaisessa vuorovaikutuksessa, jossa työntekijä kuunteli aidosti asiakasta avoimin mielin. Asiakas odotti työntekijän kuuntelevan häntä, mutta myös antavan tarvittaessa neuvoja asiantuntijana. Tutkimuksen mukaan asiakkaan ja työntekijän välinen suhde näyttäytyi enimmäkseen dialogisena, jossa asiakas oli keskeisessä roolissa ja työntekijän tehtävänä oli antaa uusia näkökulmia elämäntilanteen jäsentämiseen ja kulkea asiakkaan rinnalla. Yhteistyön toivottiin olevan avointa, jossa molemmat osapuolet saivat sanoa asiakkaan tilanteesta oman näkemyksensä. (Kärkkäinen 2010, 90–91.)

5.2 Asiakkaan odotukset palvelusta

Asiakastyytyväisyyteen vaikuttavat asiakkaiden odotukset sosiaali-toimistosta saatavalle palvelulle. Asiakkaalla on odotuksia palveluntuottajan velvollisuudesta, toimintatavoista, keinovalikoimista tai niiden rajallisuudesta. Asiakkaalla on myös odotuksia asemastaan, oikeuksistaan ja velvollisuuksistaan. Työntekijältä asiakas odottaa asiallista kohtelua ja asennetta asiakasta kohtaan sekä ammattitaitoa. Jos odotukset eivät ole kovin suuret, ollaan palveluun helpommin tyytyväisiä. Odotuksiin vaikuttavat asiakkaan aiemmat kokemukset ja käsitys muiden kokemuksista. Tyytyväisyyteen vaikuttaa myös palvelun merkittävyys asiakkaan elämäntilanteelle. (Hokkanen 2012, 123–124.)

Laitinen ja Kemppainen (2010, 172) toteavat asiakkaiden odottavan työntekijältä arvostavaa kohtaamista ihmisenä, ei ongelmana. Asiakkailta esiinnousseita hyvän kohtelun tunnuspiirteitä ovat asiakaslähtöisyys, kokonaisvaltaisuus ja asiakkaita arvostava työskentely. Nämä luovat perustaa luottamukselliselle suhteelle työntekijän ja asiakkaan välillä.

Maarit Laitisen (2008) lisensiaatintutkimuksessa Valta ja asiakaslähtöisyys viranomaiskohtaamisissa tavoitteena oli määritellä asiakaslähtöisyyden käsitettä ja sen sisältöä asiakkaiden näkökulmasta. Laitisen (2008) mukaan asiakkaat odottavat työntekijän tuntevan käytettävissä olevat vaihtoehdot ja palvelujärjestelmät sekä kertovan niistä asiakkaalle avoimesti ja reilusti. Asiakkaat toivovat työntekijöiden myös myöntävän mahdolliset virheet eikä peittelevän niitä. Työntekijän odotetaan käyttävän hänelle sallittua valtaa. Asiakkaat kokevat sen tuovan turvallisuutta ja varmuutta. Työntekijöiltä odotetaan aitoutta, avoimuutta, reiluuutta ja helppoa lähestyttävyyttä. Työntekijöiden odotetaan käyttäytyvän kuin ihminen ihmiselle. (Laitinen 2008, 101–102, 149.)

Tuija Nummelan (2011) väitöskirjassa asiakkaan asemasta ja oikeuksien toteutumisesta aikuissosiaalityössä, asiakkaan aseman kuvaajina ovat olleet sosiaaliasiamiehet, aikuissosiaalityön sosiaalityöntekijät sekä asiakkaat. Tutkimuksen mukaan asiakkaat odottavat tasavertaisuutta suhteessa työntekijään sekä toisiin asiakkaisiin. Asiakkaita tulee kohdella kaikkia samalla tavalla, koska asiakkaat vaihtavat tietoja keskenään. Tämän perusteella asiakkaat luovat kuvan tasavertaisuudesta. (Nummela 2011, 84.)

Asiakastyytyväisyyttä lisää myös se, että asiakkailla on omat vakituiset työntekijänsä. Asiakkaalle pysyvä työntekijäsuhde merkitsee paljon, koska hän joutuu asiakkuudessaan kertomaan työntekijälle henkilökohtaisia asioita. Asiointi helpottuu, kun tuttu työntekijä tuntee asiakkaan taustat ja tilanteet, eikä aina tarvitse aloittaa alusta. Luottamuksellisuuden lisääntyessä asiakas pystyy puhumaan kipeistäkin asioista ja työntekijä voi tarttua juuri niihin asioihin, joista on tarpeellista puhua. Tärkeää on myös mahdollisuus saada joustavasti aika työntekijälle ja mahdollisuus ottaa

työntekijään tarvittaessa yhteyttä. (Nummela 2011, 130, 137; Laitinen 2008, 124.)

Nummelan (2011) tutkimuksessa asiakkaat odottivat saavansa työntekijöiltä enemmän ohjeistusta siihen, miten erilaisia etuuksia ja tukimuotoja sovitellaan yhteen. Asiakkaiden tulot muodostuvat usein erilaisista etuuksista ja tulot ovat minimaaliset, joten pieninkin lisä tuloihin on merkittävä. Etuuksien yhteensovittaminen edellyttää tuntemusta etuus- ja palvelujärjestelmästä ja tätä tietoa asiakkaat odottavat saavansa työntekijöiltä. Asiakkailla itsellään tätä tietoa ei ole ja vaikeassa elämäntilanteessa asiakkailla ei välttämättä ole voimavaroja etsiä tietoa ja suunnitella itselle palveluja. (Nummela 2011, 94, 143.)

6 OPINNÄYTETYÖN TOTEUTUS

Opinnäytetyöllä haluttiin tuoda esiin asiakkaan näkökulma sosiaali-palvelusta. Kanasen (2008, 25) mukaan prosessit, merkitykset ja ihmisten kokemukset ovat ominaisia laadulliselle tutkimukselle. Laadullinen lähestymistapa, jonka tarkoitus on pyrkiä kuvaamaan todellista elämää mahdollisimman kokonaisvaltaisesti, sopi opinnäytetyön aiheeseen. Myös Hirsjärven, Remeksen ja Sajavaaran (2013, 164) mukaan yhtenä kvalitatiivisen tutkimuksen tyypillisenä piirteenä on suosia ihmistä tiedon keruun instrumenttina. Näin ollen opinnäytetyö toteutettiin laadullisena.

6.1 Tutkimuksellisuus opinnäytetyössä

Aikuissosiaalityön palvelun kehittämisessä haluttiin hyödyntää asiakkaiden kokemuksia ja mielipiteitä. Kehittääkseen toimintaa tulee kuitenkin ensin ymmärtää jo olemassa olevat toimintatavat ja niiden merkitykset (Laine 2001, 43).

Opinnäytetyö on suuntaukseltaan fenomenologinen, mikä tarkoittaa ihmisten kokemusten tarkastelemista. Kokemus voidaan liittää kokemuksellisena suhteena siihen todellisuuteen, jossa ihminen elää. Näin ollen kokemuksen synty perustuu vuorovaikutukseen ja kokemuksen taustalla on jokin tietty merkitys, johon se perustuu. (Laine 2001, 27–28.)

Tutkimuskysymyksen asettelu tarkensi opinnäytetyön näkökulmaa asiakkaiden kokemuksiin asiakaskäynneistä ja vuorovaikutuksesta työntekijän kanssa. Rajaamisella pyrittiin löytämään myös mielekäs ja selkeä ongelmanasettelu ja tuotiin julki se, mitä aineistosta haluttiin erityisesti tarkastella (Kiviniemi 2001, 71–72). Tutkimusasetelman rajaus oli tarpeellinen opinnäytetyön etenemisen kannalta. Aiheen pohdinta vaikutti siihen, millä keinoin opinnäytetyössä lähdettiin tavoittelemaan mahdollisimman kattavaa vastausta tutkimuskysymykseen; Millaisena Lahden kaupungin aikuissosiaalityön asiakkaat kokevat asiakkuuden uusien asiakkaiden tiimissä?

Lähtökohtaisesti opinnäytetyön toimeksiantaja ei ollut kiinnostunut niinkään määrällisistä luvuista, vaan asiakkaiden kokemuksista saamistaan palveluista. Näin ollen opinnäytetyö ei tähdännyt tilastollisiin yleistyksiin, vaan kuvaamaan ja ymmärtämään jotain valittua tapahtumaa, mikä on tunnusomaista kvalitatiiviselle tutkimukselle (Eskola & Suoranta 2008, 61).

Kaikkien laadullisten tutkimusten voidaan ajatella olevan tapaus- tutkimuksia (case study), sillä niissä tutkitaan tiettyjä, rajattuja tapauksia. Tällaisissa tapauksissa menetelminä voidaan hyödyntää sekä kvali- että kvantitatiivisia menetelmiä. (Saaranen-Kauppinen & Puusniekka 2006.) Tapaustutkimuksen tyypillisenä piirteenä tunnetaan muun muassa se, että on valittu yksittäinen tapaus tai joukko tapauksia, joiden avulla voidaan tutkia jotain tiettyä prosessia (Hirsjärvi ym. 2013, 135). Tässä opinnäytetyössä tarkastelun kohteena, tapauksena, olivat asiakkaiden kokemukset uusien asiakkaiden tiimissä.

Tapaustutkimuksen tarkoitus ei ole pyrkiä tekemään yleistyksiä, vaan tapausta tutkimalla lisätä ymmärrystä valitusta ilmiöstä ja huomioida siihen liittyviä konteksteja. Arviointia tehdessä tuleekin kiinnittää huomiota siihen, että tarkastelu tapahtuu kokonaisuutena, jolloin jo yksittäistapaus voi osoittautua merkittäväksi, vaikka sen perusteella ei voisi esittää yleistyksiä. (Saaranen-Kauppinen & Puusniekka 2006.)

6.2 Aineistonkeruumenetelmä

Käytettävien menetelmien määrä ei ole keskiössä laadullisessa tutkimuksessa, vaan tärkeämpää on tutkittavan ilmiön haltuunotto. Aineistonkeruumenetelmää miettiessä tulee huomioida aineistokeskeisyyden merkitys, mikä tarkoittaa sitä, että valitulla menetelmällä voidaan saada vain tietynlaista tietoa. (Kiviniemi 2001, 76.)

Opinnäytetyön aineistonkeruumenetelmäksi valittiin puolistrukturoitu kyselylomake, jonka aihealueet rakentuivat uusien asiakkaiden tiimin henkilökunnalta saaduista aiheista sekä opinnäytetyön tietoperustasta

nousseista keskeisistä käsitteistä. Keskeisiä käsitteitä olivat: aikuissosiaalityö, asiakkuus aikuissosiaalityössä, asiakaslähtöisyys, vuorovaikutus ja asiakastyytyväisyys. Kyselylomakkeen aihealueet jäsenneltiin kyselylomakkeeseen valmiiksi kokonaisuuksiksi selkeyttämään vastaamista sekä nopeuttamaan saadun aineiston käsittelyä. Kyselylomakkeessa kysyttiin asiakkaiden taustatietoja, ennakkokäsityksistä aikuissosiaalityöstä, kokemuksista asiakastapaamisesta ja sen tarpeellisuudesta. Lopuksi sai vastata avoimiin kysymyksiin uusien asiakkaiden tiimin asiakaspalvelun kehittämistarpeista.

Puolistrukturoidussa kyselylomakkeessa (LIITE 2) käytettiin muun muassa dikotomisias kysymyksiä, jolloin vastausvaihtoehtoja oli vain kaksi sekä monivalintakysymyksiä, joissa vastaaja sai valita useamman vaihtoehdon (Heikkilä 2010, 51). Kysymyksissä käytettiin Likertin asteikkoa, 5-portaista nousevaa skaalaa. Niissä vastaaja sai vastata väittämiin siten, miten voimakkaasti hän oli samaa tai eri mieltä väittämän kanssa. (Hirsjärvi ym. 2013, 199–200.) Varsinkin asenteita, arvoja tai mielipiteitä mitattaessa käytetään usein Likertin asteikkoa (Heikkilä 2010, 56). Lomakkeesta haluttiin mahdollisimman vastaajaystävällinen, jotta uusien asiakkaiden tiimin asiakkaat osallistuisivat kyselyyn ja siten saataisiin kattavasti vastauksia. Kyselylomakkeen mukaan liitettiin myös saatekirje (LIITE 1), jossa kerrottiin lyhyesti kyselylomakkeen tarkoituksesta ja tavoitteista asiakkaille. Saatekirjeen tarkoituksena oli motivoida vastaaja vastaamaan kyselyyn (Heikkilä 2010, 61).

Asteikkoihin, eli skaaloihin perustuvien kysymystyyppien täydentämiseksi kyselylomakkeessa esitettiin avoimia kysymyksiä, joilla annettiin vastaajalle mahdollisuus ilmaista itseään omin sanoin ja niillä voidaan osoittaa mikä on vastaajalle tärkeää tai keskeistä. (Hirsjärvi ym. 2013, 201.) Avointen kysymysten myötä asiakkailla oli mahdollisuus kertoa vapaa-muotoisesti niitä seikkoja, joihin he ovat tyytyväisiä sekä mitä palvelua ja miten he kehittäisivät. Heikkilän (2010, 49) mukaan avoimia kysymyksiä on aiheellista käyttää silloin, kun vaihtoehdoista ei ole ennalta riittävää tietoa.

Kyselymenetelmän etuna tässä opinnäytetyössä nähtiin sen tuloksellisuus; sillä voitiin tavoittaa moni vastaaja ja kysymyksillä voitiin kysyä monia asioita. Standartoidusti kysytyt kysymykset kysyttiin kaikilta vastaajilta samalla tavalla, jolloin vastaukset oli mahdollista käsitellä nopeasti. (Hirsjärvi ym. 2013, 195.)

Tutkimuslupa haettiin suunnitelmaseminaarin jälkeen 27.10.2014 ja myönteinen päätös saatiin Lahden kaupungin sosiaalipalveluiden päälliköltä 12.11.2014. Kyselylomake esiteltiin ennen sen käyttöönottoa viidellä opiskelijalla (LAMK), mikä Heikkilän (2010, 61) mukaan on riittävä määrä lomakkeen esitestaukselle, kunhan vastaajat ovat motivoituneita kiinnittämään huomioita selkeyteen ja lomakkeen toimivuuteen. Lomake hyväksytettiin myös opinnäytetyön ohjaavalla opettajalla (LAMK) sekä uusien asiakkaiden tiimin työntekijöillä. Saatujen palautteiden perusteella lomakkeeseen tehtiin pieniä muutoksia ennen sen varsinaista käyttöä.

Aikuissosiaalityön uusien asiakkaiden tiimi osallistui kyselyn toteutukseen ja valmis kyselylomake esiteltiin uusien asiakkaiden tiimin työntekijöille ennen kyselyn toteutusta. Työntekijöitä myös ohjeistettiin kyselyn toteutukseen liittyvistä seikoista. Kyselylomakkeita päätettiin tulostaa korkeintaan sadalle asiakkaalle, sillä tällä otoksella uskottiin saatavan kattava kuvaus perusjoukon kokemuksista asiakkuudesta uusien asiakkaiden tiimissä. Uusien asiakkaiden tiimin työntekijät arvioivat asiakastapaamisten määrän olevan viikossa noin 60. Tämän perusteella kyselyn toteutusajaksi päätettiin kaksi viikkoa, jonka aikana oletettiin saatavan riittävä määrä vastauksia.

Kysely toteutettiin Lahden kaupungin aikuissosiaalityön uusien asiakkaiden tiimin asiakkaille 24.11.–5.12.2014 välisenä aikana. Tuona aikana sosiaalityöntekijän tai sosiaaliohjaajan tapaamiseen tulleille kaikille asiakkaille tarjottiin mahdollisuus vastata kyselyyn asiakaskäynnin yhteydessä. Kyselyyn vastattuaan asiakkaat jättivät täytetyn lomakkeen suljetussa kirjekuoressa vastauslaatikkoon, josta ne koottiin käsiteltäväksi.

6.3 Aineiston käsittely

Opinnäytetyön aineiston käsittelyssä hyödynnettiin teoriaohjaavaa analyysia, joka asettuu teoria- ja aineistolähtöisen analyysin välimaastoon. Teoriaohjaavassa analyysivaiheessa lähdetään aineistolähtöisesti etenemään, mutta prosessin aikana nojaututaan aiempaan tietoon tai teoriaan. Näin ollen apuna analyysiä tehdessä on toiminut teoria, joka ei kuitenkaan suoraan ole ohjannut analyysia. (Tuomi 2007, 129–130.)

Tietoperustasta nousseet käsitteet olivat keskeisessä osassa opinnäytetyötä ja teoreettisen viitekehyksen sijaan opinnäytetyö perustui käsitteelliseen viitekehykseen, jossa käsitteet oli määritelty juuri opinnäytetyötä varten. Teoreettinen viitekehys olisi puolestaan perustunut jo olemassa olevaan tieteelliseen teoriaan. (Tuomi 2007, 60.)

Puolistrukturoidussa kyselylomakkeessa esitettävien avointen kysymysten vastaukset tarkasteltiin kokonaisuutena, ilman analyysijä. Tapaus- tutkimuksessa sen tuloksien merkitystä voidaan vahvistaa vankalla kuvauksella aineistosta ja analyysistä (Saaranen-Kauppinen & Puusniekka 2006). Kvalitatiivisessa tutkimuksessa aineistoa voidaan käsitellä eri menetelmin, myös kvantitatiivisin keinoin (Kananen 2008, 58). Osa saadusta aineistosta muutettiin analysointivaiheessa taulukkomuotoon analysoinnin selkeyttämiseksi. Taulukoiden avulla aineistoa muokattiin kuvioiksi (graafinen esitys), joilla tulokset voitiin esittää raportissa selkeästi ja ymmärrettävästi tekstin tukena. Vallin (2001, 162) mukaan tutkijan tulee miettiä sitä mikä palvelee lukijaa; millaista tietoa hän haluaa ja tarvitsee. Yhtä tärkeäksi nousee myös käytetyn graafisen esitystavan tarkoituksenmukaisuus.

7 KYSELYN TULOKSET

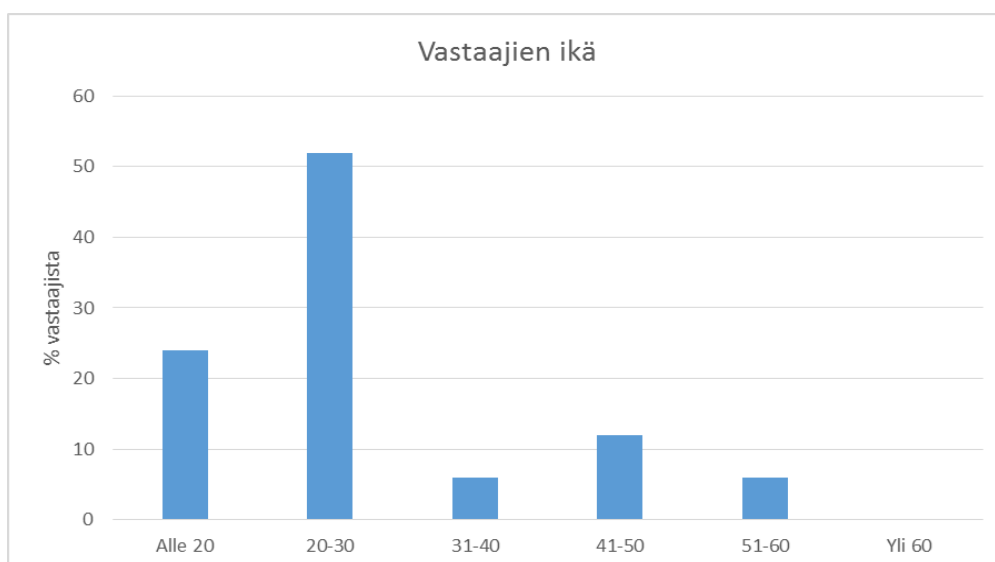
Tässä luvussa esitellään kyselylomakkeen kautta saadut tulokset.

Vastaajina kyselyssä toimivat uusien asiakkaiden tiimiin asiakkaat. Saadut vastaukset esitellään kyselylomakkeen (LIITE 2) eri osioiden mukaisesti ja kyselylomakkeessa olleen järjestyksen mukaisesti. Muutamia avoimia vastauksia esitellään kyselyn tuloksissa ja avoimet vastaukset kokonaisuudessaan ovat liitteenä (LIITE 3).

Kyselyn toteutusaika oli kaksi viikkoa ja tälle ajankohdalle varattuja asiakasaikoja oli yhteensä 88, joihin saapui 46 asiakasta. Näistä 46 asiakkaasta 41 palautti kyselylomakkeen vastauskuoressa. Viisi vastauslomaketta oli jätetty tyhjäksi.

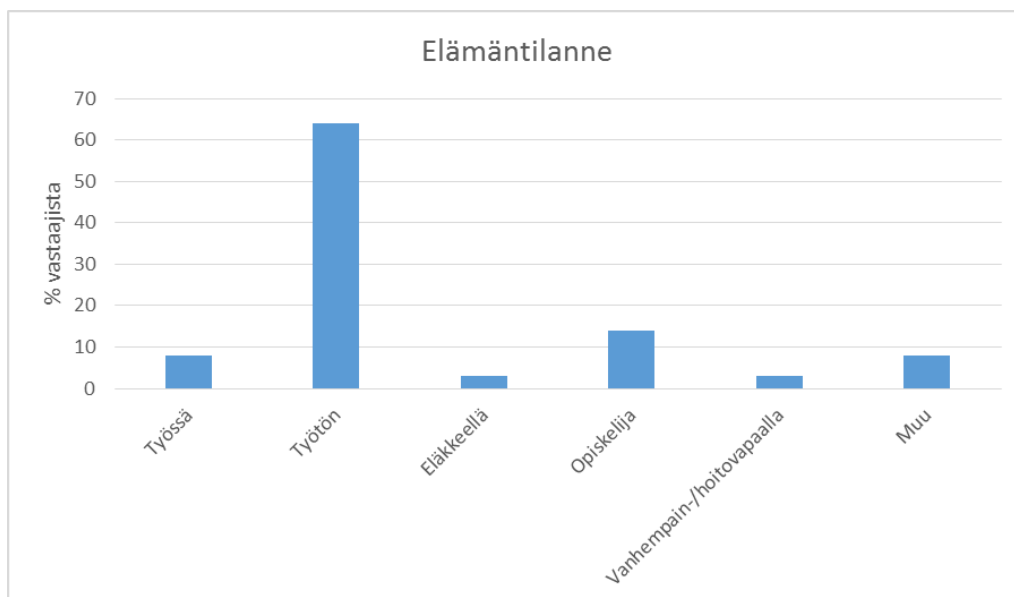
7.1 Kyselyyn vastanneiden asiakkaiden taustatiedot

Kyselyyn vastanneista oli naisia 58 % ja miehiä 42 %. Vastaajista 33 kertoi ikänsä. Heistä 52 % oli 20–30 –vuotiaita ja seuraavaksi yleisin ikäryhmä oli alle 20-vuotiaat, joita oli 24 % (KUVIO 1). Miehiä oli kaikissa ikäryhmissä alle 20-vuotiaista 51–60-vuotiaisiin, naisia alle 20-vuotiaissa ja 20–30-vuotiaissa. Kyselyyn vastanneissa asiakkaissa ei ollut yli 60-vuotiaita.



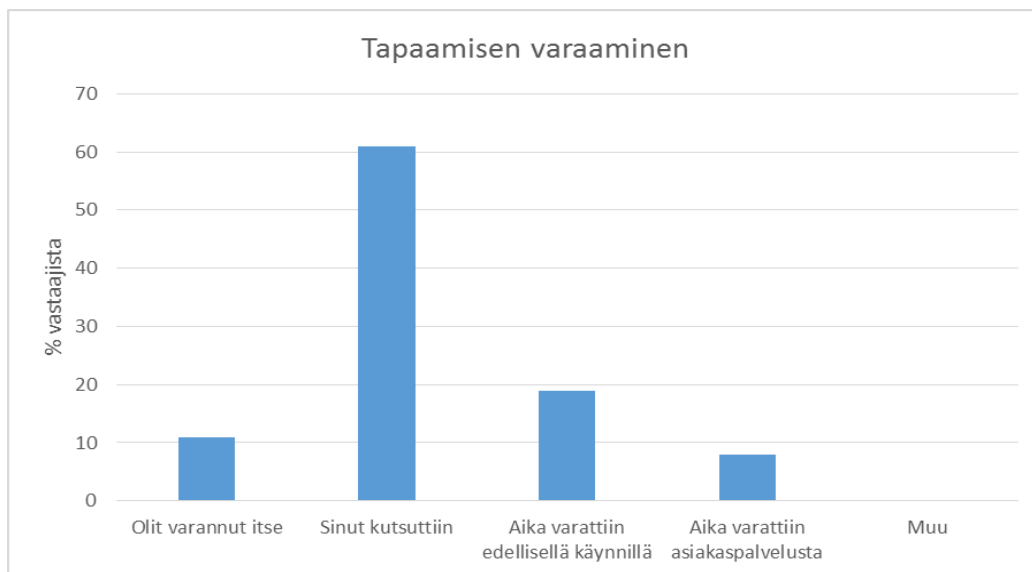
KUVIO 1. Kyselyyn vastanneiden ikäjakauma ($n=33$)

Elämäntilannetta kuvaavista tekijöistä yleisimmin oli vastattu vaihtoehtoon työtön, jonka valitsi 64 % vastaajista. Toiseksi yleisimmin oli vastattu vaihtoehtoon opiskelija, 14 % vastaajista (KUVIO 2). Elämäntilannetta kuvaavan muu-vaihtoehdon kautta saatuja vastauksia olivat sairauslomalla toistaiseksi, avoin amk-opiskelija ja yrittäjä.



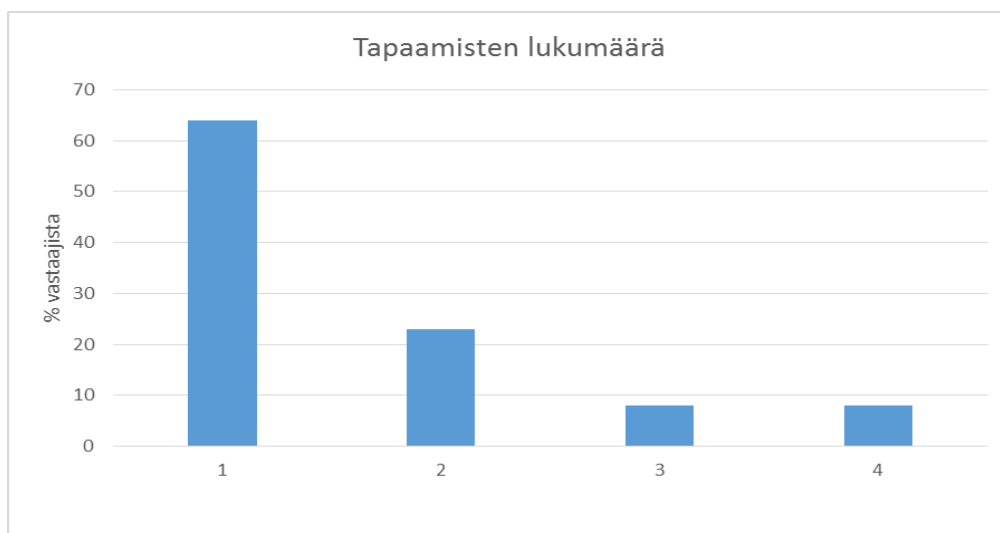
KUVIO 2. Kyselyyn vastanneiden elämäntilanne ($n=36$)

Vastaajista suurin osa eli 61 % ilmoitti tulleen sosiaalityöntekijän tai sosiaaliohjaajan tapaamiseen kutsuttuna. Itse ajan varanneita oli 11 % ja edellisen käynnin yhteydessä varatulle ajalle saapuneita oli 19 % (KUVIO 3).



KUVIO 3. Kyselyyn vastanneiden käytäntö tapaamisen varaamisesta ($n=36$)

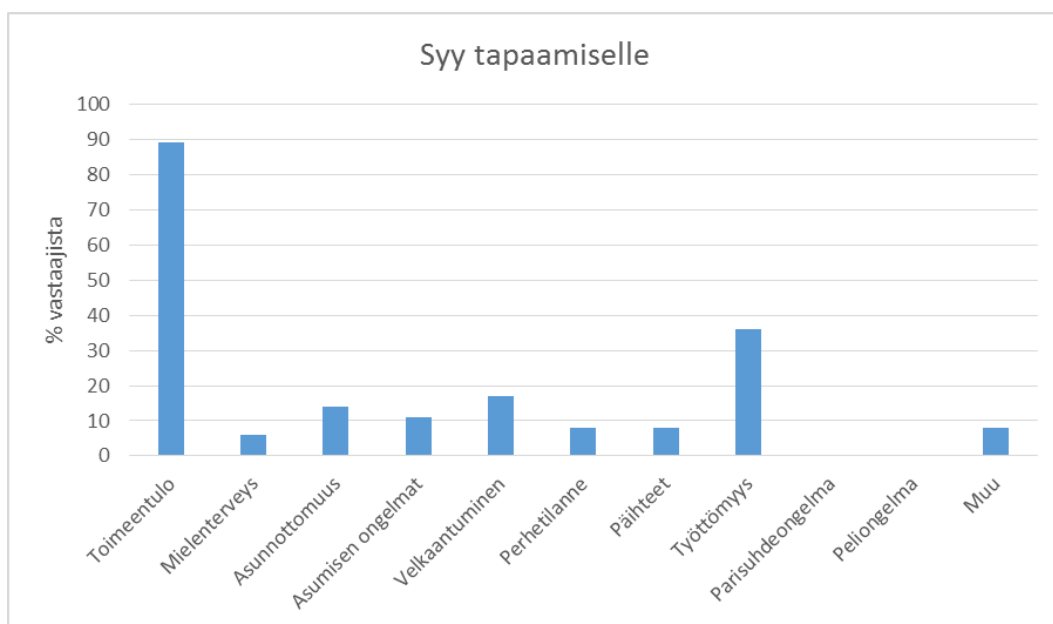
Sosiaalityöntekijän tai sosiaaliohjaajan tapaaminen oli ensimmäinen 64 %:lla vastaajista (KUVIO 4). Vastaajista 23 % ilmoitti tapaamisen olleen toinen ja yhteensä 16 %:lla vastaajista käynti oli kolmas tai neljäs.



KUVIO 4. Kyselyyn vastanneiden tapaamisten lukumäärä ($n=34$)

Kyselyssä kartoitettiin myös Lahden aikuissosiaalityön uusien asiakkaiden tiimin asiakkaiden syitä asiakastapaamiselle. Vastausvaihtoehtoja oli

mahdollista valita useampi ja kertoa myös jokin muu syy valmiina olleiden vaihtoehtojen lisäksi. Vastaajista 89 % ilmoitti syyn tapaamiseen liittyvän toimeentuloon ja toiseksi yleisin syy liittyi työttömyyteen, jonka oli valinnut 36 % vastaajista. Seuraavaksi yleisimmät syyt olivat velkaantuminen 17 % ja asunnottomuus 14 % (KUVIO 5). Kukaan vastaajista ei ilmoittanut tapaamisen syyksi parisuhdeongelmaa tai peliongelmaa. Vastaajien kertomat muut syyt tapaamiselle koskivat selvitystä, tilanteen kartoitusta sekä ennakollista lastensuojeluilmoitusta.

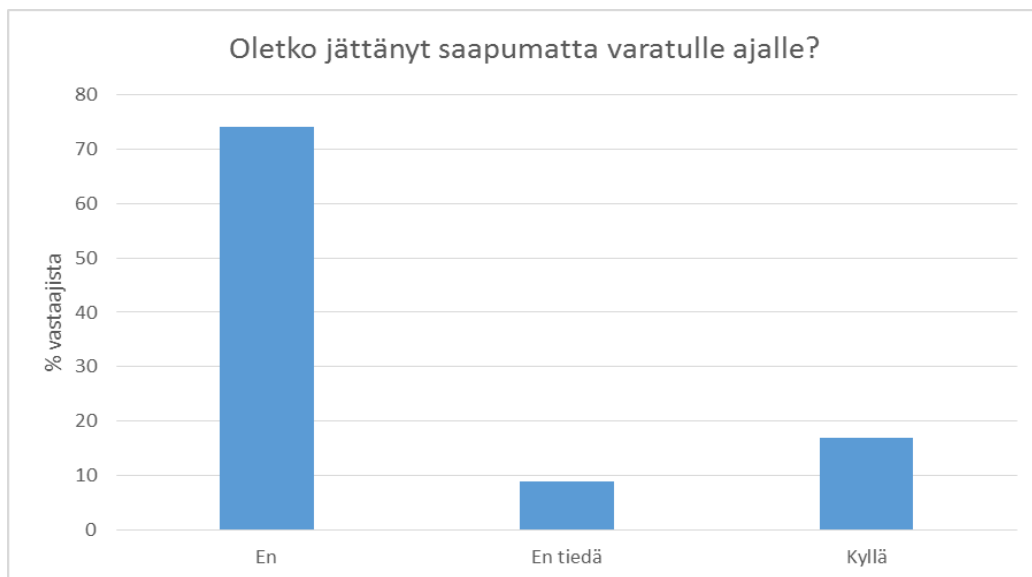


KUVIO 5. Kyselyyn vastanneiden nimeämä syy tapaamiselle ($n=36$)

Kyselyyn vastanneilta kysyttiin olivatko he saaneet ajan sosiaalityöntekijälle tai sosiaaliohjaajalle riittävän nopeasti. Vastaajista 92 % oli saanut ajan mielestään riittävän nopeasti ja 8 % vastaajista ei ollut saanut aikaa mielestään riittävän nopeasti.

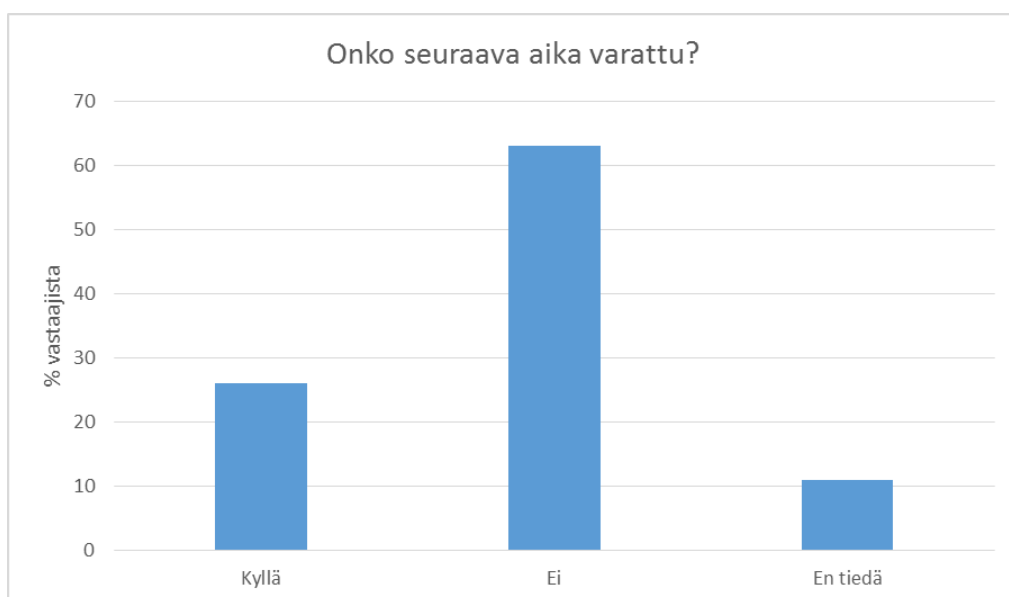
Aikuissosiaalityön kokemusten mukaan asiakkaat eivät aina saavu sovittuihin tapaamisiin, jolloin kyselyssä nähtiin tärkeänä kartoittaa myös mahdollisia syitä tähän. Vastaajista 74 % ilmoitti, ettei ole jättänyt saapumatta varatulle ajalle, 17 % ilmoitti jättäneensä saapumatta aiemmin ja 9 % ei tiennyt onko jättänyt saapumatta (KUVIO 6). Syiksi saapumatta

jättämiseen mainittiin muun muassa ajan unohtaminen tai varattua aikaa ei oltu havaittu toimeentulotukihakemuksesta.



KUVIO 6. Kyselyyn vastanneiden näkemys siitä, ovatko jättäneet saapumatta varatulle ajalle ($n=35$)

Vastaajista 26 %:lla oli seuraava aika varattu. 63 %:lla vastaajista seuraavaa aikaa ei ollut varattuna ja vastaajista 11 % ei tiennyt, onko seuraavaa aikaa varattu (KUVIO 7).

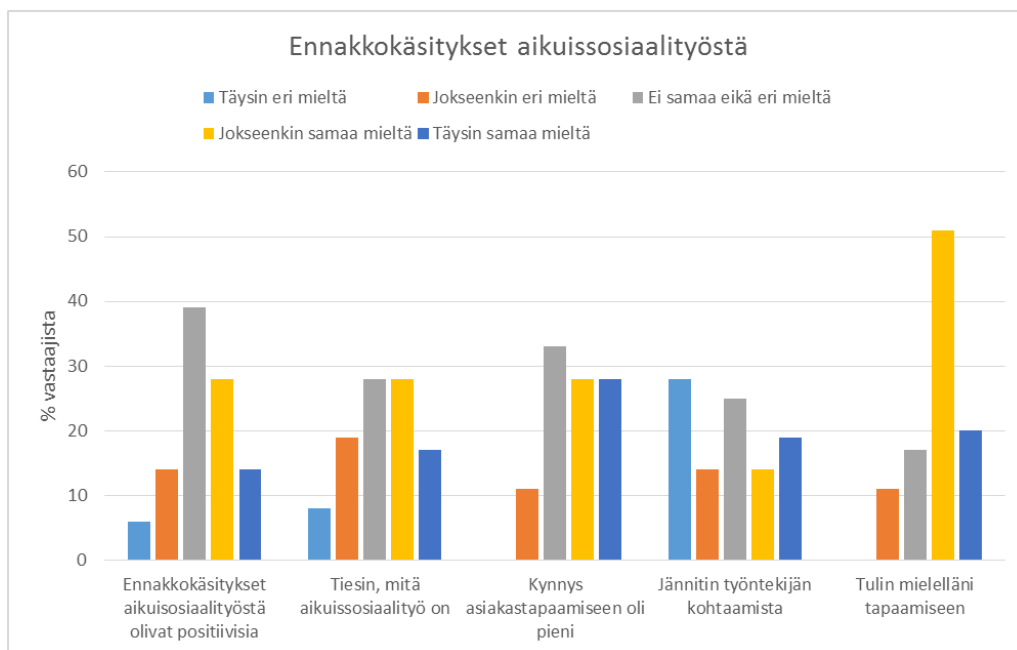


KUVIO 7. Kyselyyn vastanneiden näkemys siitä, onko seuraava aika varattuna ($n=35$)

7.2 Asiakkaiden ennakkokäsitykset aikuissosiaalityöstä

Kyselylomakkeessa kartoitettiin viiden väittämän kautta asiakkaiden ennakkokäsityksiä aikuissosiaalityöstä. Väittämiin oli vastattu vaihtelevasti ja vastauksissa oli hajontaa eri vaihtoehtojen välillä.

Alla olevassa kuviossa (KUVIO 8) on yhteenveto kyselyyn vastanneiden asiakkaiden ennakkokäsityksistä aikuissosiaalityöstä. Taulukossa on nähtävillä vastausten painottuminen prosentteina eri väittämiin likertin asteikolla 1–5, joiden vaihtoehdot ovat: 1 täysin eri mieltä, 2 jokseenkin eri mieltä, 3 ei samaa eikä eri mieltä, 4 jokseenkin samaa mieltä ja 5 täysin samaa mieltä. Kuviossa vastausvaihtoehdoilla on värikoodit tulkinnan helpottamiseksi.



KUVIO 8. Kyselyyn vastanneiden ennakkokäsitykset aikuissosiaalityöstä ($n=36$)

Väittämien jälkeen vastaajilla oli mahdollisuus vastata avoimeen kysymykseen ennakkokäsityksistä. Tähän kysymykseen vastasi 19 % vastaajista. Vastaajista suurin osa vastasi, ettei halua kertoa enempää kuin oli jo vastannut, mutta muutama asiakas kuitenkin kommentoi ennakkokäsityksiensä muuttuneen käynnin myötä.

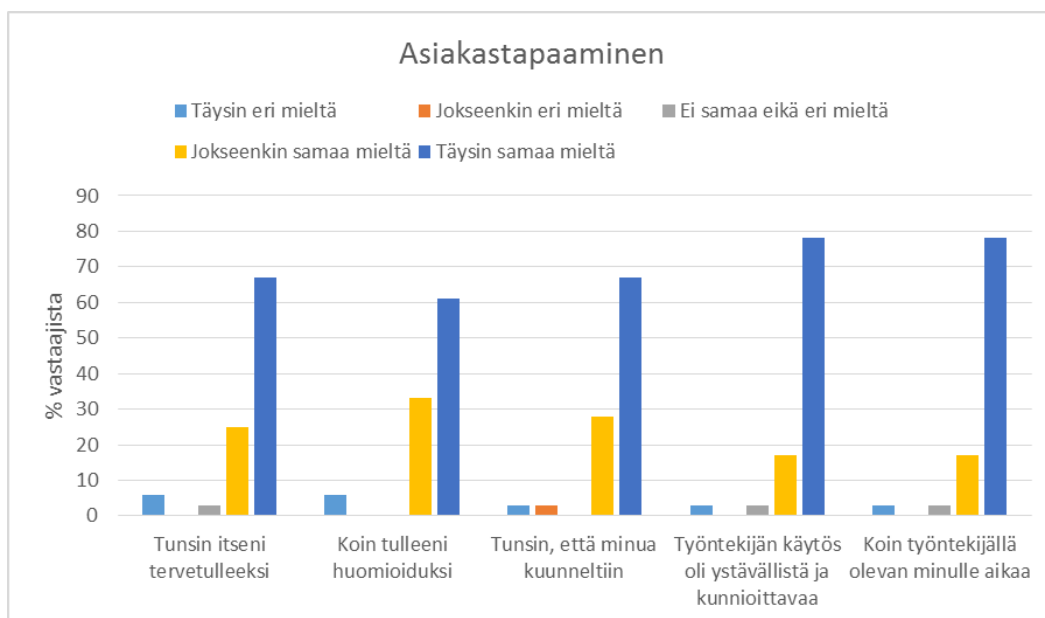
Väitettiin, että olen valehtelija, vaikka 3 eri henkilöä sanoi 2:den ihmisen vuokran minulle JOKA KERTA IHAN ERI SUMMAN! :(

Ennakkoluulot olivat hieman erilaiset, mutta luulot muuttuivat positiivisiksi.

Ennakko käsitys johtuu kun [toisella paikkakunnalla] kohdeltiin ku paskaa täällä on paljon parempi

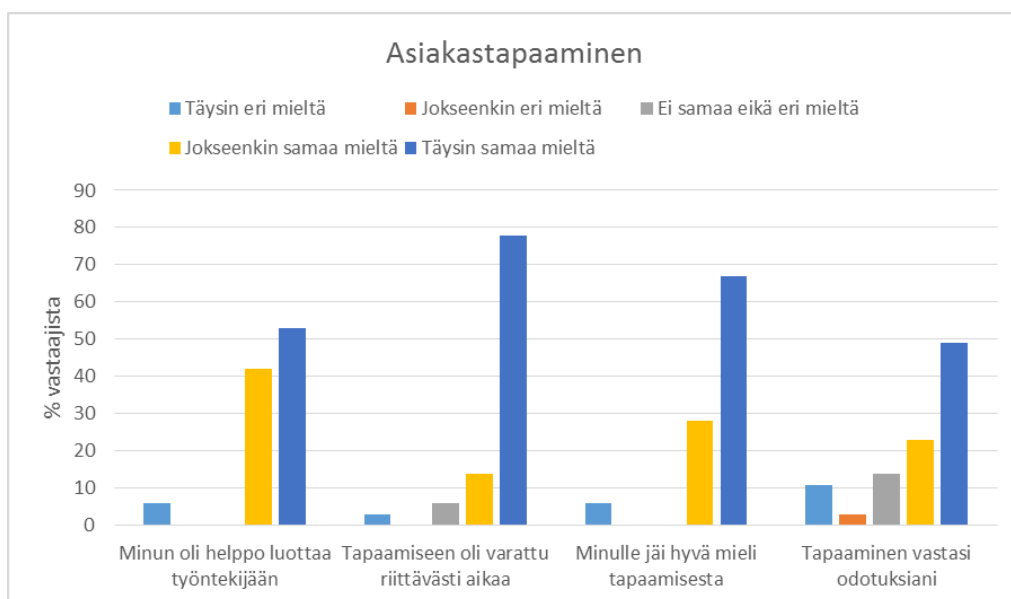
7.3 Asiakkaiden kokemuksia kohtaamisesta ja vuorovaikutuksesta

Kyselylomakkeen seuraavassa osiossa vastaajia pyydettiin kertomaan väittämien kautta kokemuksistaan kohtaamisesta ja vuorovaikutuksesta sosiaalityöntekijän tai sosiaaliohjaajan vastaanotolla. Tämän osion vastauksissa ei ollut suurta vaihtelua eri väittämien kesken, vaan jokaisen väittämän kohdalla selkeästi yleisimmin valittu vaihtoehto oli ”täysin samaa mieltä” ja seuraavaksi eniten oli valittu vaihtoehto ”jokseenkin samaa mieltä”. Muiden vaihtoehtojen osalta vaihtelua oli eri väittämien kohdalla jonkin verran, mutta vastaajien määrät olivat niiden osalta vähäisiä. Vastaukset tästä osiosta on esitelty seuraavassa kuviossa (KUVIO 9).



KUVIO 9. Kyselyyn vastanneiden kokemuksia työntekijän kohtaamisesta ja vuorovaikutuksesta ($n=36$)

Asiakastapaamiseen liittyen vastaajilta kysyttiin myös, oliko heidän helppo luottaa työntekijään, oliko tapaamiseen varattu riittävästi aikaa, jäikö tapaamisesta hyvä mieli ja vastasiko tapaaminen odotuksia. Näiden väittämien osalta suurin osa vastauksista sijoittui kategoriaan ”täysin samaa mieltä” ja ”jokseenkin samaa mieltä”. Myös muutamia ”täysin eri mieltä” vastauksia saatiin. Tämän osion vastauksista eniten hajontaa oli väittämän kohdalla, joka koski tapaamisen vastaamista odotuksiin. Näiden vastausten yhteenveto esitellään seuraavassa kuviossa (KUVIO 10).



KUVIO 10. Asiakastapaaminen asiakkaan kokemana ($n=35$)

Asiakkailla oli mahdollisuus kertoa näiden väittämien jälkeen asiakastapaamisesta myös omin sanoin ja vastausmahdollisuuden käytti kuusi vastaajaa eli 17 % vastaajista. Vastaajat olivat pääsääntöisesti tyytyväisiä asiakastapaamisiin ja tunsivat tulleen huomioiduksi. Yhdellä vastaajista kokemukset olivat negatiivisia.

Tunsin aidosti että tulen huomioiduksi

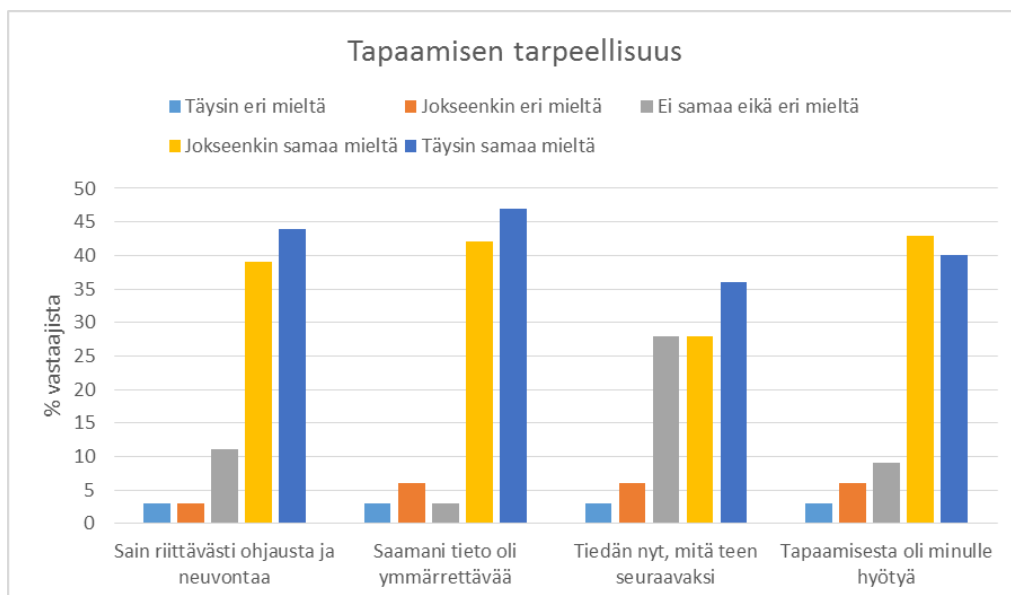
Ei riitä paperi kertomaan mitä ongelmia on ollut vajaassa 2:dessä kk:ssa! Ei ole neuvottu oikein ym. ym....

Työntekijän kanssa oli helppo ja mukava keskustella

7.4 Palvelun hyöty asiakkaille

Seuraavassa osiossa asiakkaita pyydettiin vastaamaan väittämiin, jotka koskivat tapaamisen tarpeellisuutta ja saadun palvelun hyötyä. Asiakkaille esitetyillä väittämillä haluttiin selvittää asiakkaiden kokemuksia ohjauksen ja neuvonnan riittävyydestä, saadun tiedon ymmärrettävyydestä, tapaamisen hyödyllisyydestä sekä siitä, oliko asiakkaille selvää miten heidän tulee toimia seuraavaksi.

Useimmat vastaajista kokivat saaneensa riittävästi ohjausta ja neuvontaa ja saatu tieto oli usean mielestä ymmärrettävää (KUVIO 11). Väittämän ”tiedän nyt, mitä teen seuraavaksi” kohdalla vastauksissa oli enemmän hajontaa, mutta suurin osa koki tapaamisen hyödylliseksi.



KUVIO 11. Kyselyyn vastanneiden arvio tapaamisen tarpeellisuudesta ($n=35$)

Näiden väittämien jälkeen vastaajilta kysyttiin avoimena kysymyksenä, millaista hyötyä asiakkaat kokivat saaneensa tapaamisesta. Tähän kysymykseen oli vastannut yhdeksän asiakasta eli 25 % kaikista vastaajista. Näistä vastauksista saa kuvan, että käynti sosiaalityöntekijän tai sosiaaliohjaajan luona oli hyödyllinen tiedon saannin kannalta.

Tapaaminen myös kannusti ja antoi positiivista näkemystä omaan tilanteeseen.

Tiedän mitä tehdä nyt ja antoi suuntaa eteenpäin

Sain asioita eteenpäin ja elämän halu on palanut kun joku ymmärtää

Sain pitkän työttömyysjakson jälkeen (n. 2 v.) potkua siirtyä eteenpäin opiskeluun tai työnhakuun

Vastaajilla oli mahdollisuus kertoa tämän osion lopussa vielä lisää tapaamisen tarpeellisuudesta vastaamalla avoimeen kysymykseen. Tähän vastasi 17 % kaikista vastaajista ja vastaukset olivat vaihtelevia. Muutaman mielestä tapaaminen oli tarpeellinen ja yksi sai tapaamisesta toivoa. Yksi ei osannut vielä sanoa ja yksi koki tapaamisen ”huonoksi”.

nyt on taas toivoa

paskaa!

Minua on tsempattu nousemaan "pohjalta ylös", tavoitteena uudelleen kouluttautuminen ja tulevaisuudessa työelämä. Ei olisi onnistunut ilman näitä tapaamisia.

7.5 Aikuissosiaalityön kehittäminen asiakkaan näkökulmasta

Kyselyn lopussa kyselyyn vastanneita pyydettiin vielä vastaamaan avoimiin kysymyksiin uusien asiakkaiden tiimin asiakaspalvelun kehittämiseksi. Avoimia kysymyksiä oli kaksi, joista toisella tiedusteltiin asiakkaiden tyytyväisyyttä palveluun ja toisella kysyttiin tarvetta muuttaa palvelua jotenkin sekä kehittämis ehdotuksia. Näiden kysymysten kohdalla vastaajien määrä jäi huomattavasti vähäisemmäksi kuin strukturoitujen kysymysten ja väittämien kohdalla.

Kysymykseen ”Mihin olet tyytyväinen?” vastaus saatiin 22 vastaajalta eli 61 % kaikista vastaajista. Vastauksissa tuli esille asiakkaiden tyytyväisyys asiakaspalveluun, työntekijän asenteeseen, kohteliaisuuteen ja ystävällisyyteen. Muutama kertoi olevansa tyytyväinen palveluun kokonaisuudessaan ja yksi kertoi olevansa tyytymätön kaikkeen.

En juuri mihinkään tällä hetkellä!

Lämmin ja asiakasystävällinen kohtaaminen. Ei tarvinnut hävetä omaa tilannettaan.

Vaikka jännitin etukäteen, oli helppo tulla. En tuntenut itseäni vain osaksi kylmää ja jäykkää koneistoa.

Tällähetkellä ainakin kaikkeen. Koen tästä olevan hyötyä ja saan neuvoja mitä kannattaisi tehdä mm. työllistymiseen koskevista asioista.

Kysymykseen, ”mitä ja miten muuttaisit saamaasi palvelua”, vastaajia oli 13 eli 36 % kaikista vastaajista. Vastaajista suurin osa kertoi, ettei muuttaisi mitään tai ei osaa sanoa. Yksi vastaajista ehdotti sähköistä asiointia tai seurantaa, muutama vastaaja toi esiin asioiden täsmentämisen ja selkeämmän selittämisen. Yksi vastaaja kertoi pettymyksestään saamaansa palveluun.

Minulle työntekijä sanoi, että ota yhteyttä "päättäjiin" (eduskuntaan, ym.) Ja kehtasi vielä sanoa, et toivottavasti ei salama iske 3:matta krt. päähän!!! Olen erittäin pettynyt sosiaali-toimesta, heti kun muutin Lahteen niin kaikki on mennyt päin peetä!

Fakta asioiden täsmentämistä.

Koska olen käyttänyt suhteellisen runsaasti mielenterveyden palveluita, vertaan sinne eikä samanlaista tukemisen, ymmärtämisen ja välittämisen tunnetta tullut. Mutta en pidä sitä välttämättömänä täällä. Se vain lisäisi asiakkaan turvallisuuden tunnetta. Ainakin minun.

Kaikki asiat pitäisi selittää kädestä pitäen.

7.6 Opinnäytetyön eettisyys ja luotettavuus

Kaikkien tutkimusten ja opinnäytetöiden tulee noudattaa hyviä tieteellisiä käytäntöjä. Tutkimuseettinen neuvottelukunta (2012) on määritellyt ohjeistuksen hyvään tieteelliseen käytäntöön, joka on määritelty lainsäädännöllä. Tämä opinnäytetyö noudattaa näitä eettisiä ohjeita.

Tässä laadullisessa opinnäytetyössä tavoitteena oli saada tietoa asiakkaiden kokemuksista asiakkuudesta uusien asiakkaiden tiimissä.

Aineistonkeruu toteutettiin puolistrukturoituna lomakekyselynä, jota haluttiin lähteä työstämään ilman ennakko-olettamuksia tutkimuskohteesta tai tutkimuksesta saaduista tuloksista. Hypoteeseja ei haluttu asettaa, sillä opinnäytetyön kohteesta ei ollut esittää aiempaa teoriatietoa, johon hypoteesi olisi voinut perustua. Laadullinen tutkimus tunnetaankin usein hypoteesittomana, jolloin tiedon oletetaan olevan tutkittavalla (Kananen 2008, 28).

Kysely toteutettiin paperisena versiona aikuissosiaalityön asiakas-tapaamisen yhteydessä. Riittävää vastausprosenttia ei uskottu saatavan postikyselyllä, sillä esimerkiksi Hirsjärven ym. mukaan (2013, 196) postikyselyn heikkoutena tunnetaan kato, jolloin vastaajia tavoitetaan vain hyvin alhaisella vastausprosentilla ja kysely joudutaan mahdollisesti karhuamaan, jolloin se tuottaa lisää kustannuksia. Kyselyä ei myöskään haluttu toteuttaa sähköisenä, sillä kaikilla asiakkailla ei voitu olettaa olevan tietokonetta ja internet-yhteyttä käytössään. Sähköisestä kyselystä asiakastapaamisen yhteydessä luovuttiin myös, sillä asiakkaiden käytössä ei välttämättä olisi ollut asiakastietokonetta. Tähän kyselyyn osallistuneiden vastaajien määrä koettiin luotettavuuden kannalta kuitenkin riittäväksi. Päätöstä valita kysely tiedonkeruumenetelmäksi tuki myös Sisson (2012) kysely, jossa asiakkaat olivat kertoneet osallistuvansa enemmän kyselyihin kuin muihin vaikutusmahdollisuuksiin.

Kyselyn luotettavuutta haluttiin vielä lisätä käyttämällä strukturoitujen kysymysten lisäksi avoimia kysymyksiä, joilla oli tarkoitus lisätä ymmärrystä tutkittavasta kohteesta. Tämä ei olisi toteutunut pelkästään skaaloihin perustuvilla kysymystyypeillä.

Käytännön toteutus (lomakekysely) aloitettiin, kun tutkimuslupa oli saatu ja sitä kunnioitettiin. Kyselyn toteuttamisen ajankohtana kaikilla uusien asiakkaiden tiimin työntekijöille asiakastapaamisiin tulleet asiakkaat saivat mahdollisuuden osallistua kyselyyn. Asiakkaiden osallistuminen kyselyyn oli alusta alkaen vapaaehtoista. Vastaustilanteessa huomio oli kiinnitetty yksityisyyden kunnioittamiseen ja anonymiteettisyyteen. Lomakkeessa ei tietoisesti kysytty asiakkaiden tunnistetietoja ja asiakkaat jättivät vastauk-

sensa suljetussa kirjekuoreessa vastauslaatikkoon. Näin ollen anonymiteettisyys oli huomioitu myös aineiston käsittelyssä. Vastauslomakkeet säilytettiin asianmukaisesti ja aineiston käsittelyn jälkeen hävitettiin polttamalla.

Kyselylomake pyrittiin tekemään mahdollisimman selkeäksi ja helposti luettavaksi, mutta muutamien vastaajien huomattiin täyttäneen vastaus myös lomakkeen esimerkkikohtaan. Tällä ei kuitenkaan ollut merkitystä kyselyn tuloksiin, mutta jälkikäteen pohdittuna olisi kohdassa tullut näkyä selvemmin sen olevan ohjeistus.

Eskolan ja Suorannan (2008, 210) mukaan tutkijan merkitys on suuri kvalitatiivisen tutkimuksen luotettavuuden kriteerinä; tutkijan avoin subjektiviteetti ja sen myöntäminen ovat keskiössä. Tutkijan tulisi aina säilyttää myös objektiivisuus, mikä Kanasen (2008, 121) mukaan voi syntyä vain, kun tiedostaa subjektivisuuden merkityksen. Objektiivisuuden tulee myös näyttäytyä sekä menetelmällisesti että kielellisesti (Hirsjärvi ym. 2013, 309).

Luotettavuus painottuu laadullisessa tutkimuksessa usein raportin kokonaisluotettavuuden tarkasteluun (Tuomi 2007, 149). Luotettavuuden tarkastelua tässä opinnäytetyön raportissa on tehty esittelemällä kattavasti opinnäytetyön eri vaiheet, tehdyt valinnat ja tulokset. Raportissa pyrittiin avoimuuteen ja rehellisyyteen sekä huolellisuuteen. Käytettyjä lähteitä on viitattu asiaan kuuluvalla tavalla, jolloin on kunnioitettu alkuperäistä kirjoittajaa. Tuloksien luotettavuutta halusimme lisätä käyttämällä kuvioita. Rahoituslähteitä tai muita sidonnaisuuksia ei tähän opinnäytetyöhön liitetty.

Laadullisessa tutkimuksessa tutkijan rooli onkin kvantitatiivista tutkimusta henkilökohtaisempaa; raportti voi sisältää tutkijan omaa pohdintaa. Laadullinen tutkimus tunnetaankin luonteeltaan tulkinnallisena, joka ei useinkaan sisällä yhtä totuutta, vaan sisältää tutkijan omia tulkintoja. (Kiviniemi 2001, 79.) Opinnäytetyö on noudattanut tutkimuseettisen neuvottelukunnan (2012) määrittelemiä hyvän tieteellisen käytännön

mukaisia toimintatapoja. Tämä on käytännössä tarkoittanut avoimuutta koko prosessin ajan. Opinnäytetyö on alusta alkaen noudattanut sille asetettuja vaatimuksia sen suunnittelussa, toteutuksessa sekä raportoinnissa. Opinnäytetyössä on noudatettu rehellisyyttä, yleistä huolellisuutta ja tarkkuutta. Tämä on tarkoittanut keskinäisistä vastuista sopimista ja niiden noudattamista.

8 JOHTOPÄÄTÖKSET

Johtopäätöksissä esitellään kyselyn tuloksista nousseita merkityksellisiä huomioita asiakkaiden kokemuksista sekä asiakaslähtöisen palvelun kehittämistarpeita.

8.1 Uusien asiakkaiden tiimin asiakkaat

Kankaisen (2012, 53) mukaan aikuissosiaalityön asiakkaista yleisesti ottaen huomattava osa on alle 25-vuotiaita nuoria ja Sisson (2014, 39) mukaan Lahdessa suurin ikäryhmä on alle 30-vuotiaat. Kyselyyn vastanneiden ikäjakaumassa oli sama suuntaus, sillä 20–30-vuotiaat oli suurin ikäryhmä kyselyyn vastanneissa ja toisena alle 20-vuotiaat. Asiakkuus aikuissosiaalityössä alkaa usein taloudellisten vaikeuksien myötä, toimeentulotuen tarpeen kautta (Kankainen 2012, 53; Sisso 2014, 39) ja tämä tuli esiin myös kyselyyn vastanneiden taustatiedoista. Asiakkaiden elämäntilanneetta kuvasi yleisimmin työttömyys ja syynä tapaamiselle oli useimmin toimeentuloon liittyvät seikat.

Kyselyn kautta saadun tiedon valossa, voitaisiin tyypillisimmän uusien asiakkaiden tiimin asiakkaan kuvailla olevan 20–30-vuotias työtön, joka on saapunut ensimmäiseen tapaamiseen työntekijän vastaanotolle kutsuttuna ja tapaamisen syy liittyy toimeentuloon. Kyselyn vastauksissa myös työttömyys, velkaantuminen ja asunnottomuus tai asumisen ongelmat näyttäytyivät suurempina kuin esimerkiksi mielenterveyden ongelmat.

Kyselyyn osallistuneissa naisia oli vain hieman enemmän, mutta yleisesti uusien asiakkaiden tiimin asiakkaiden sukupuolijakaumaa ei voida kyselyn perusteella todeta, sillä varatuille ajoille saapumattomien määrä oli suuri. Kyselyyn ei osallistunut iältään yli 60-vuotiaita, josta voidaan päätellä, ettei uusien asiakkaiden tiimin palvelu kohdistu enää heidän ikäryhmään tai sitten he ovat jo suunnitelmallisen sosiaalityön palveluissa.

Kyselyyn osallistuneista suurin osa oli työttömiä, kuitenkin myös työssäkäyvät asiakkaat olivat valinneet haasteeksi toimeentulon. Tästä voidaan

ajatella pienituloisuuden aiheuttavan taloudellisia ongelmia, jolloin on tarve kääntyä sosiaalityön puoleen.

Asiakkaiden eri elämäntilanteista ja avuntarpeista riippumatta vastaajat olivat pääsääntöisesti tyytyväisiä saamaansa palveluun. Ainoastaan yksi vastaaja oli selvästi pettynyt, eikä ollut kokenut saavansa tarvitsemaansa palvelua. Tämän asiakkaan vastaukset avoimissa kysymyksissä olivat negatiivis-sävytteisiä. Mönkkösen (2007, 80) mukaan asiakkaan avautuminen ja tunteista puhuminen ei vielä vie riittävästi ongelman ratkaisua eteenpäin. Asiakkaan ymmärretyksi tulemiseen voisikin vaikuttaa ajattelemalla asiakassuhdetta enemmän vastavuoroisena suhteena.

Uusien asiakkaiden tiimin asiakkaille teetetystä kyselystä odotettiin suurempaa vastausmäärää kuin mikä toteutui. Asiakkaista, joilla oli aika varattuna, jopa 48 % jätti saapumatta varatuille ajoille tai aika oli muutoin jouduttu perumaan. Kyselyyn vastanneista asiakkaista kuitenkin suurin osa eli 74 % ilmoitti, ettei ole jättänyt saapumatta varatulle ajalle ja 9 % ei tiennyt onko jättänyt saapumatta. Syynä siihen, ettei asiakas tiedä onko hän jättänyt saapumatta varatulle ajalle voi olla esimerkiksi, ettei kutsu ole tavoittanut asiakasta tai hän on epävarma ajan varaamisesta. Tulevatko ne asiakkaat, joilla aika on jo varattuna paremmin asiakastapaamiseen kuin ne, joilla ei ole jatkoa suunniteltu?

Kyselyyn vastanneista asiakkaista 92 % oli saanut ajan sosiaalityöntekijälle tai sosiaaliohjaajalle mielestään riittävän nopeasti ja tässä suhteessa palvelu koettiin toimivana. Toimeentulotukipäätöksen mukana kutsutuille asiakkaille aika tapaamiseen annetaan työntekijän tilanne-arvioon perustuen ja aika voidaan antaa nopeastikin, asiakkaan tilanteen niin vaatiessa.

Tapaaminen oli ollut ensimmäinen 67 %:lla ($n=36$) vastaajista ja siitä voitaneen päätellä, että asiakkaat ohjautuvat napakasti eteenpäin palvelutarpeen mukaisesti. Tapaamisen tarpeellisuutta arvioitaessa avoimien kysymysten vastauksista esiin nousi vahvasti työntekijän motivoiva asenne asiakasta kohtaan.

8.2 Asiakasnäkökulma asiakastapaamisesta ja palvelun tarpeellisuudesta

Asiakastyytyväisyyteen vaikuttavat asiakkaiden odotukset palveluntuottajan velvollisuudesta, toimintatavoista, keinovalikoimasta tai niiden rajallisuudesta. Asiakkaalla on myös odotuksia asemastaan, oikeuksistaan ja velvollisuuksistaan. Työntekijältä asiakas odottaa asiallista kohtelua ja asennetta asiakasta kohtaan sekä ammattitaitoa. Jos odotukset eivät ole kovin suuret, ollaan palveluun helpommin tyytyväisiä. Odotuksiin vaikuttavat asiakkaan aiemmat kokemukset ja käsitys muiden kokemuksista. (Hokkanen 2012, 123–124.)

Asiakastapaamiseen ja vuorovaikutukseen liittyvät asiakkaiden kokemukset ovat kyselyn mukaan olleet pääasiassa positiivisia. Asiakkaat ovat kokeneet itsensä tervetulleiksi, huomioiduksi ja työntekijän käytöksen ystävälliseksi ja kunnioittavaksi. Työntekijällä on koettu olleen myös riittävästi aikaa asiakkaalle ja työntekijään on ollut helppo luottaa. Tapaamisen vastaavuus asiakkaan odotuksiin nähden aiheutti kyselyn vastauksissa enemmän hajontaa, jolloin voidaan pohtia sitä, millaisia odotuksia asiakkailla on ollut. Tarkempia vastauksia tähän ei tällä kyselyllä saatu.

Asiakkaat olivat pääsääntöisesti tyytyväisiä saamaansa palveluun ja asiakastapaamisiin. Hokkasen (2012, 123) mukaan sosiaalitoimistojen asiakaskyselyissä esiintyvää tyytyväisten asiakkaiden suurta joukkoa voidaan selittää sillä, että verovaroin tuotetulla palvelulla on kansalaisten tuki. Arvioimalla palveluja, asiakas uskoo vaikuttavansa palvelujen saatavuuteen, organisointiin ja toteutukseen. Vastaajista 83 % koki saaneensa riittävästi ohjausta ja neuvontaa. Vastaajista 89 % mukaan tapaamisen aikana saatu tieto oli ymmärrettävää. Kuitenkin vain 64 % vastaajista koki tietävänsä mitä seuraavaksi tekee.

8.3 Uusien asiakkaiden tiimin toiminnan kehittäminen ja jatkokehittämisehdotukset

Ammattietiikka ja asiakastyön osaaminen ovat sosiaalityön perusta (Rouhiainen-Valo, Rantanen, Hovi-Pulsa & Tietäväinen 2010, 15), jonka vuoksi vuorovaikutuksen ja kohtaamisen merkityksen tarkastelu nähtiin asiakastyön kehittämisen kannalta tärkeänä. Uusien asiakkaiden tiimin työntekijät voivat hyödyntää asiakasnäkökulmasta saatua palautetta oman asiakastyönsä osaamisen tarkastelussa ja kehittämisessä.

Kyselyn kautta saatiin tietoa siitä, miten asiakkaat ovat uusien asiakkaiden tiimin palvelun kokeneet, tyytyväisyydestä saamastaan palvelusta ja miten he sitä kehittäisivät. Kyselyn vastauksista ilmeni, että aiemmilla kokemuksilla voi olla vaikutusta asiakastyytyväisyyteen. Toisaalta uudet kokemukset voivat myös muuttaa aiempaa käsitystä. Jotta toimintaa voidaan kehittää asiakaslähtöisesti ja voidaan puhua asiakasymmärryksestä, tulee saatua tietoa hyödyntää päätöksenteossa palveluiden kehittämiseksi (Virtanen ym. 2011, 59). Kyselyn kautta saatua asiakastietoa uusien asiakkaiden tiimin toiminnasta tulee jalostaa asiakasymmärrykseksi, jotta organisaatio voi hyödyntää sitä asiakaslähtöisen sosiaalipalvelun kehittämistyössään.

Opinnäytetyön tiedonkeruumenetelmänä käytettyä puolistrukturoitua kyselylomaketta on mahdollista hyödyntää säännöllisissä asiakaskyselyissä, jolloin toistamalla kysely saataisiin myös vertailtavissa olevaa tietoa. Pelkästään tiedonkeruu ei kuitenkaan riitä, vaan tietoa tulee hyödyntää palveluiden kehittämisessä. Se edellyttää myös toimintaympäristöltä halua uudistua ja kehittyä. (Korteniemi, Kotiranta & Kivipelto 2012, 101.) Tässä Lahden kaupungin aikuissosiaalityö on nähnyt mahdollisuuden osana toiminnan kehittämistä hyödyntää Lahden ammattikorkeakoulun opiskelijoita, tarjoamalla heille aiheita opinnäytetyöhön.

Opinnäytetyönä toteutettu kysely on mahdollista toistaa tarvittaessa, mutta vastaajien taustatietoja olisi tällöin hyvä tarkentaa esimerkiksi perhe-

suhteita kartoittavalla kysymyksellä. Perhesuhteita ei tässä kyselyssä kartoitettu, mutta niillä olisi saattanut olla merkitystä tulkittaessa asiakkaiden kokonaistilanteita. Näin ollen tämä kysely ei tuottanut kovin kattavaa tietoa asiakkaiden taustoista, jolloin asiakkaiden tilanteista ei voitu tehdä suoraa tulkintaa.

Asiakasymmärrystä asiakaslähtöisen toiminnan lähtökohtana lisäksi kyselyn lisäksi asiakkaiden mahdollisuus osallistua toiminnan kehittämiseen. Tämä voisi toteutua toiminnan sekä haastattelujen kautta. Uuden sosiaalihuoltolain (1301/2014, 1§) tavoitteen mukaisesti asiakaslähtöisyyttä tulisi lisätä palveluissa, joka tarkoittaa myös asiakkaan osallistamista.

Kyselyn kautta saatiin muutama vastaus niistä syistä, miksi tapaamiseen ei oltu saavuttu. Nämä syyt liittyivät elämäntilanteen tuomiin esteisiin sekä kutsun tai varatun ajan epäselvään esitystapaan. Elämäntilanteen tuomiin esteisiin voi olla vaikeampi vaikuttaa, mutta varatun ajan esitystapaan olisi tämän perusteella hyvä kiinnittää erityistä huomiota ja tehdä siitä selkeämpi. Myös uusia keinoja varatun ajan ilmoittamiseksi, esimerkiksi tekstiviestein, saattaisi olla ajankohtaista ja hyvä kehittää. Tämä lisäisi sosiaalityön keinoja tavoittaa asiakkaita paremmin.

Asiakkaiden saapumiseen varatuille ajoille tulisi panostaa, jotta sosiaalityö pystyisi vastaamaan huono-osaisuuden kierteiden katkaisemiseen. Sosiaalityön työntekijöiden tulisi tavoittaa asiakas ja perehtyä hänen tilanteeseensa, jotta hänet voitaisiin ohjata tarpeen mukaisesti palveluihin. Varattujen aikojen käyttämättä jättämistä voidaan mahdollisesti tarkastella myös työnantajan näkökulmasta kustannuskysymyksenä.

Norlamo-Saramäki (2009) liittyy asiakaslähtöisyyden haasteet sosiaalityössä sosiaalitoimen organisaatiokulttuuriin ainakin osittain, sillä uudistamispaaineet ovat muokanneet sosiaalitoimea lähemmäs liikemaailman ihanteita, mutta oletukset sosiaalityön perustehtävästä, asiakkaista tai asiantuntijuudesta eivät ole muuttuneet samaa tahtia. (Norlamo-Saramäki 2009, 21.)

Lahden aikuissosiaalityön visiona on olla aikuissosiaalityön edelläkävijä ja valtakunnallisesti tunnettu laadukkaista sosiaalityön palveluista (Lahden kaupungin aikuissosiaalityö 2014). Kyselyn kautta saatujen vastausten perusteella voidaan todeta, että ainakin uusien asiakkaiden tiimin toimintaan ollaan jo pääsääntöisesti tyytyväisiä.

9 POHDINTA

Opinnäytetyöprosessin alussa aiheen valintaa pohdittiin melko pitkään, mutta lopulta sopiva aihe tarkentui toimeksiantajan selkeästä tarpeesta. Toimeksiantajalla oli tarve saada tietoa asiakkaiden kokemuksista uusien asiakkaiden tiimistä ja tämä koettiin aiheena mielenkiintoiseksi. Opinnäytetyön työelämälähtöisyys kannusti ja ohjasi opinnäytetyön toteutusta ja toimeksiantajalta saatu tuki oli tärkeää koko prosessin ajan, erityisesti kyselyn toteutusvaiheessa.

Opinnäytetyöllä tuotettiin tietoa asiakkaiden kokemuksista ja tätä tietoa voidaan hyödyntää uusien asiakkaiden tiimin toiminnan kehittämistyössä. Asiakkailta saatu tieto heidän kokemuksistaan palvelusta, toiveistaan ja kehittämisehdotuksistaan lisää asiakasymmärrystä. Asiakkaiden kokemusten ja mielipiteiden hyödyntäminen toiminnan kehittämisessä on merkityksellistä ja lisää asiakaslähtöisyyttä.

Opinnäytetyössä päädyttiin käyttämään aineistonkeruumenetelmänä puolistrukturoitua kyselylomaketta, vaikka alussa tiedonkeruumenetelminä suunniteltiin käytettäväksi sekä strukturoitua kyselylomaketta että teemahaastattelua. Teemahaastattelu rajattiin lopulta pois, sillä kahteen erilaiseen menetelmään perehtymiseen ja niiden toteuttamiseen tarvittava aika ei tuntunut mahdolliselta suhteutettuna opinnäytetyön laajuuteen. Kyselylomakkeella arvioitiin saatavan riittävästi aineistoa vastaamaan tutkimuskysymykseen. Teemahaastattelun jäädessä pois, päädyttiin strukturoituun kyselylomakkeeseen lisäämään myös avoimia kysymyksiä, jotta saataisiin laajempi kuvaus asiakkaiden kokemuksista. Näin kyselylomakkeesta muotoutui puolistrukturoitu strukturoidun sijaan.

Avointen kysymysten lisäksi kyselyssä päädyttiin esittämään väittämiä, joihin vastaajien odotettiin vastaavan aktiivisemmin kuin avoimiin kysymyksiin. Tämä oli oikea ratkaisu, sillä avointen kysymysten kohdalla ei vastauksilla saatu odotettua hyötyä. Vastausprosentti avoimiin kysymyksiin jäi alhaiseksi ja vastaukset olivat suppeita, mutta väittämien kohdalla vastaajat olivat vastanneet aktiivisesti.

Opinnäytetyö on vastannut sosionomin kriittistä ja osallistavaa yhteiskuntaosaamista, sillä vaikuttamistyötä on tehty tarjoamalla asiakkaille mahdollisuutta osallistua kyselyyn. Opinnäytetyön tarkoitus oli tuoda esiin asiakasnäkökulma uusien asiakkaiden tiimin toiminnasta ja kehittämisestä. Asiakasnäkökulma muodostui niiden asiakkaiden mielipiteistä, jotka tulivat varatuille ajoille ja jotka osallistuivat kyselyyn. Olisi ollut myös mielenkiintoista saada tietoa niiltä asiakkailta, jotka eivät varatuille ajoille saapuneet; miksi varatuille ajoille ei saavuta. Myös muutaman asiakkaan syvähaastattelu olisi voinut tuoda tarkempaa tietoa asiakasnäkökulmasta.

Opinnäytetyönprosessin aikana suurimmat haasteet olivat tutkimusmenetelmän ja aineiston käsittelyyn käytettävien menetelmien valinta, sillä menetelmien ja suuntauksien valikoimasta oli haasteellista löytää sopivin tähän työhön. Valintoja vaikeutti tutkimusmenetelmien liian syvälinen tarkastelu, jolloin rajaus ja yhteinen pohdinta olivat tarpeen. Aiheen ja toteutuksen rajaus jo prosessin alussa olivat myös tarpeellisia, jotta laajuus vastasi opinnäytetyötasoista tehtävää.

Opinnäytetyön tekijöiden yhteistyö oli koko prosessin ajan tiivistä. Yhteiset tapaamiset ja pohdinnat olivat prosessin kannalta tärkeitä. Opinnäytetyöstä tuli tekijöidensä yhteinen prosessi alusta alkaen ja vastuu kannettiin loppuun asti, toinen toistaan tukien. Yhteistyö oli onnistunutta myös toimeksiantajan kanssa, jolta saatiin tukea opinnäytetyöprosessin eri vaiheissa.

LÄHTEET

- Banks, S. 2006. Ethics and values in social work. Third edition. Basingstoke: Macmillan.
- Eskola, J. & Suoranta, J. 2008. Johdatus laadulliseen tutkimukseen. 8. painos. Tampere: Vastapaino.
- Heikkilä, T. 2010. Tilastollinen tutkimus. Helsinki: Edita.
- Hirsjärvi, S., Remes, P. & Sajavaara, P. 2013. Tutki ja kirjoita. 18. painos. Helsinki: Kustannusosakeyhtiö Tammi
- Hokkanen, L. 2012. Sosiaalitoimistojen asiakastyytyväisyyskyselyn tulkinta. Teoksessa Pohjola, A., Kemppainen, T. & Väyrynen, S. (toim.) Sosiaalityön vaikuttavuus. Rovaniemi: Lapin yliopistokustannus, 116–161.
- Hämäläinen, J. & Niemelä, P. 2014. Uudistuvan sosiaalihuoltolain arvoperiaatteet. Teoksessa Haverinen, R., Kuronen, M. & Pösö, T. (toim.) Sosiaalihuollon tila ja tulevaisuus. Tampere: Vastapaino, 80–105.
- Jokinen, A. & Juhila, K. 2008. Sosiaalityö aikuisten parissa. Tampere: Vastapaino.
- Juhila, K. 2006. Sosiaalityöntekijöinä ja asiakkaina. Sosiaalityön yhteiskunnalliset tehtävät ja paikat. Tampere: Vastapaino.
- Juhila, K. 2008a. Aikuisten parissa tehtävän aikuissosiaalityön areenat. Teoksessa Jokinen, A. & Juhila, K. (toim.) Sosiaalityö aikuisten parissa. Tampere: Vastapaino, 14–47.
- Juhila, K. 2008b. Aikuisten parissa tehtävän sosiaalityön yhteiskunnallinen paikka. Teoksessa Jokinen, A. & Juhila, K. (toim.) Sosiaalityö aikuisten parissa. Tampere: Vastapaino, 48–81.
- Kananen, J. 2008. Kvali – kvalitatiivisen tutkimuksen teoria ja käytänteet. Jyväskylä: Jyväskylän ammattikorkeakoulu.

Kananoja, A., Lähteinen, M. & Marjamäki, P. 2011. Sosiaalityön käsikirja. Helsinki: Tietosanoma.

Kankainen, L. 2012. Aikuissosiaalityön haasteet. Institutionaalinen näkökulma kehittämishankkeiden kuvaamaan sosiaalityöhön. Sosiaalityön ammatillinen lisensiaatintutkimus. Tampereen yliopisto.

Keskikylä, S. & Mäkelä, T. 2012. Aikuissosiaalityön asiakaskyselyn tulokset. Päijät-SOS – osahanke. Sosiaalialan osaamiskeskus Verso – liikelaitos.

Kiviniemi K. 2001. Laadullinen tutkimus prosessina. Teoksessa Aaltola J. & Valli R. (toim.) Ikkunoita tutkimusmetodeihin II. Jyväskylä: PS-kustannus, 68–84.

Korteniemi, P., Kotiranta, T. & Kivipelto, M. 2012. Kokemuksia sosiaalityön vaikuttavuuden arvioinnin toteuttamisesta. Kriittisiä kohtia ja kehittämistarpeita. Teoksessa Pohjola, A., Kemppainen, T. & Väyrynen, S. (toim.) Sosiaalityön vaikuttavuus. Rovaniemi: Lapin yliopistokustannus, 89–115.

Kärkkäinen, M. 2010. Aikuissosiaalityön asiakkaiden kokemuksia ja toiveita sosiaalityön tuesta ja avusta ja yhteistyöstä sosiaalityöntekijän kanssa. Helsinki: Sosiaalitieteiden laitos. Pro gradu -tutkielma. Saatavissa: <https://helda.helsinki.fi/bitstream/handle/10138/24628/karkkmarja.pdf?sequence=1>

Laaksonen, M., Kääriäinen, A., Penttilä, M., Tapola-Haapala, M., Sahala, H., Kärki, J. & Jäppinen, A. 2011. Asiakastyön dokumentointi sosiaalihuollossa. Opastusta asiakastiedon käyttöön ja kirjaamiseen. Raportti 54/2011. Helsinki: THL.

Lahden kaupungin aikuissosiaalityö. 2013. Asiakaskysely 12/2013.

Lahden kaupungin aikuissosiaalityö. 2014. Aikuissosiaalityön uusi toimintamalli 1.4.2014. [Viitattu 8.9.2014]. Saatavissa:

http://files.kotisivukone.com/sos-hanke.kotisivukone.com/Paijat-SOS/verkostopaivan_esitys_8_4_2014_2.pdf

Lahden kaupunki. 2014. Aikuissosiaalityö. [Viitattu 28.9.2014]. Saatavissa: <http://www.lahti.fi/www/cms.nsf/pages/8596D6416E9F74EEC2256E7E003D6DFB>

Laine, T. 2001. Miten kokemusta voidaan tutkia? Fenomenologinen näkökulma. Teoksessa Aaltola J. & Valli R. (toim.) Ikkunoita tutkimusmetodeihin II. Jyväskylä: PS-kustannus, 26–43.

Laitinen, M. 2008. Valta ja asiakaslähtöisyys viranomaiskohtaamisissa: lahtelaisten asiakkaiden kertomuksia työttömyyden ajalta. Lahti: Päijät-Hämeen ja Itä-Uudenmaan sosiaaliosaamiskeskus Verso.

Laitinen, M. & Kemppainen, T. 2010. Asiakkaan arvokas kohtaaminen. Teoksessa Laitinen, M. & Pohjola, A. (toim.) Asiakkuus sosiaalityössä. Helsinki: Gaudeamus, 138–175.

Laki sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista (812/2000)

Laki toimeentulotuesta (1412/1997)

Mönkkönen, K. 2002. Dialogisuus kommunikaationa ja suhteena: vastaamisen, vallan ja vastuun merkitys sosiaalialan asiakastyön vuorovaikutuksessa. Kuopio: Kuopion yliopisto.

Mönkkönen, K. 2007. Vuorovaikutus. Dialoginen asiakastyö. Helsinki: Edita.

Norlamo-Saramäki, T. 2009. Asiakaslähtöisyyden ristiaallokossa. Helsinki: Helsingin yliopisto.

Nummela, T. 2011. Asiakkaan asema ja oikeuksien toteutuminen aikuissosiaalityössä. Kuopio: Yhteiskuntatieteiden tiedekunta.

Väitöskirjatutkimus. Saatavissa:

http://epublications.uef.fi/pub/urn_isbn_978-952-61-0365-5/urn_isbn_978-952-61-0365-5.pdf

Pohjola, A. 2010. Asiakas sosiaalityön subjektina. Teoksessa Laitinen, M. & Pohjola, A. (toim.) Asiakkuus sosiaalityössä. Helsinki: Gaudeamus, 19–74.

Pohjola, A. & Laitinen, M. 2010. Pohdintaa asiakkuuden punoksista. Teoksessa Laitinen, M. & Pohjola, A. (toim.) Asiakkuus sosiaalityössä. Helsinki: Gaudeamus, 309–320.

Raunio, K. 2009. Olennainen sosiaalityössä. Helsinki: Gaudeamus.

Rouhiainen-Valo, T., Rantanen, T., Hovi-Pulsa, R. & Tietäväinen, S. 2010. Kompetenssit sosionomien (AMK & ylempi AMK) ydinsaamisen avaajina. Teoksessa Viinamäki, L. (toim.) Sosionomin ammatti ja työ 2010–2025. Havaintoja ja päätelmiä sosionomien (AMK & ylempi AMK) profiilista Suomen hyvinvointiasiantuntijajärjestelmässä. Kemi-Tornion ammattikorkeakoulun julkaisuja. Sarja A: Raportteja ja tutkimuksia 3/2010, 9-36.

Sisso, M. 2014. Kuka käy sosiaalitoimistossa? Selvitys Lahden kaupungin aikuissosiaalityön asiakkaista. Helsingin yliopisto.

Saaranen-Kauppinen, A. & Puusniekka, A. 2006. KvaliMOTV - Menetelmäopetuksen tietovaranto. Tapaustutkimus. [verkkojulkaisu] Tampere: Yhteiskuntatieteellinen tietovarasto. [viitattu 10.1.2015] Saatavissa: http://www.fsd.uta.fi/menetelmaopetus/kvali/L5_5.html.

Sosiaalihuoltolaki (1301/2014)

Sosiaalihuoltolaki (710/1982)

Sosiaali- ja terveysministeriö 2008. Sosiaali- ja terveydenhuollon kansallinen kehittämisohjelma KASTE 2008–2011. Sosiaali- ja terveysministeriön julkaisuja 2008:6. Saatavissa: http://www.stm.fi/c/document_library/get_file?folderId=28707&name=DLE-3683.pdf&title=Sosiaali_ ja_ terveydenhuollon_ kansallinen_ kehittämisohjelma_ KASTE_ 2008_ 2011_ fi.pdf

Taina, J. & Kotiranta, T. 2014. Sosiaalityötä ja toimeentulotukea – aikuissosiaalityö paikkaansa hakemassa. Teoksessa Haverinen, R., Kuronen, M. & Pösö, T. (toim.) Sosiaalihuollon tila ja tulevaisuus. Tampere: Vastapaino, 179–195.

Talentia ry. 2013. Arki, arvot, elämä, etiikka – Sosiaalialan ammattilaisen eettiset ohjeet. 6. painos. Helsinki: Talentia.

Toikko, T. 2014. Vastuullisen asiakkuuden paradigma. Teoksessa Haverinen, R., Kuronen, M. & Pösö, T. (toim.) Sosiaalihuollon tila ja tulevaisuus. Tampere: Vastapaino, 161–175.

Tuomi, J. 2007. Tutki ja lue. Johdatus tieteellisen tekstin ymmärtämiseen. Helsinki: Kustannusosakeyhtiö Tammi.

Tuomi, J. & Sarajärvi, A. 2009. Laadullinen tutkimus ja sisällönanalyysi. Jyväskylä: Kustannusosakeyhtiö Tammi.

Valli, R. 2001. Mitä numerot kertovat. Teoksessa Aaltola J. & Valli R. (toim.) Ikkunoita tutkimusmetodeihin II. Jyväskylä: PS-kustannus, 158–171.

Virtanen, P., Suoheimo, M., Lamminmäki, S., Ahonen, P. & Suokas, M. 2011. Matkaopas asiakaslähtöisten sosiaali- ja terveystalvelujen kehittämiseen. Tekesin katsaus 281/2011. Helsinki: Tekes - teknologian ja innovaatioiden kehittämiskeskus. Saatavissa:

<http://www.tekes.fi/globalassets/julkaisut/matkaopas.pdf>

Tutkimuseettinen neuvottelukunta 2012. Hyvä tieteellinen käytäntö ja sen loukkausepäilyjen käsitteleminen Suomessa. Saatavissa:

<http://www.tenk.fi/fi/ohjeet-ja-julkaisut>

Ylikoski, T. 1999. Unohtuiko asiakas? Keuruu: Otavan Kirjapaino Oy.

LIITTEET

Liite 1	Saatekirje
Liite 2	Kyselylomake
Liite 3	Avointen kysymysten vastaukset

SAATEKIRJE

Hei,

Olemme kolme sosionomiopiskelijaa Lahden ammattikorkeakoulusta ja teemme opinnäytetyötä Lahden kaupungin aikuissosiaalityöhön, uusien asiakkaiden tiimiin. Kartoitamme aikuissosiaalityön asiakkaiden mielipiteitä ja kokemuksia saamistaan palveluista ja toteutamme sen tällä kyselylomakkeella 24.11.–5.12.2014. Kyselyn tulokset julkaistaan keväällä 2015.

Lomakkeen alussa kysymme taustatietoja, joiden jälkeen esitämme erilaisia väittämiä ja avoimia kysymyksiä. **Lomakkeessa ei kysytä henkilötietoja.** Väittämiin voitte valita mielestänne sopivimman vastausvaihtoehdon ja avoimiin kysymyksiin voitte vastata omin sanoin.

Jätä täyttämäsi lomake suljetussa kirjekuoressa palautuslaatikkoon. Noudamme vastaukset vastausajan päätyttyä. Vastaukset käsittelemme luottamuksellisesti ja ne hävitetään asianmukaisesti käsittelyn jälkeen.

Toivomme, että osallistut kyselyyn ja olet siten vaikuttamassa palveluiden laatuun ja kehittämiseen. Mielipiteesi ovat tärkeitä!

Ystävällisin terveisin,

sosionomiopiskelijat

Mirkka Laitinen, Hanna Lius-Gustafsson & Johanna Pekkola-Pärssinen

KYSELYLOMAKE

1. TAUSTATIEDOT

Nainen ☐ Mies ☐ Ikä _____ v.

Mikä vaihtoehtoista kuvaa elämäntilannettasi parhaiten:

Työssä ☐ Työtön ☐ Eläkkeellä ☐

Opiskelija ☐ Vanhempain-/hoitovapaalla ☐

Muu, mikä? _____

Tulit tähän tapaamiseen, koska

olit varannut ajan itse ☐ sinut kutsuttiin ☐

aika varattiin edellisellä käynnillä ☐ aika varattiin asiakaspalvelusta ☐

Muu, mikä? _____

Onko tapaaminen ensimmäinen uusien asiakkaiden tiimin sosiaalityöntekijälle tai sosiaaliohjaajalle?

Kyllä ☐ Ei ☐ Tapaamisten lukumäärä _____ (tämä tapaaminen mukaan lukien)

Syy tapaamiselle: (voit tarvittaessa valita useamman vaihtoehdon)

Toimeentulo ☐ Perhetilanne ☐

Mielenterveys ☐ Päihteet ☐

Asunnottomuus ☐ Työttömyys ☐

Asumisen ongelmat ☐ Parisuhdeongelma ☐

Velkaantuminen ☐ Peliongelma ☐

Muu, mikä? _____

Saitko mielestäsi ajan työntekijälle riittävän nopeasti?

Kyllä ☐ En ☐

Oletko joskus jättänyt saapumatta varatulle ajalle?

En ☐ En tiedä ☐

Kyllä ☐ Miksi? _____

Onko sinulle varattu seuraava aika sosiaalityöntekijälle tai – ohjaajalle?

Kyllä ☐ Ei ☐ En tiedä ☐

Seuraavien väittämien kautta kysymme mielipidettäsi ja kokemuksiasi asiakkuudesta aikuissosiaalityön uusien asiakkaiden tiimissä. Vastaa väittämiin **ympyröimällä** mielestäsi parhaiten sopiva vaihtoehto.

- 1 = täysin eri mieltä
- 2 = jokseenkin eri mieltä
- 3 = ei samaa eikä eri mieltä
- 4 = jokseenkin samaa mieltä
- 5 = täysin samaa mieltä

Väittämien jälkeen voit tarkentaa vastaustasi omin sanoin ja tarvittaessa jatkaa lomakkeen kääntöpuolelle.

2. ENNAKKOKÄSITYKSET AIKUISSOSIAALITYÖSTÄ

	täysin eri mieltä				täysin samaa mieltä
Ennakkokäsitykseni aikuissosiaalityöstä olivat positiivisia	1	2	3	4	5
Tiesin, mitä aikuissosiaalityö on	1	2	3	4	5
Kynnys asiakastapaamiseen oli pieni	1	2	3	4	5
Jännitin työntekijän kohtaamista	1	2	3	4	5
Tulin mielelläni tapaamiseen	1	2	3	4	5

Mitä muuta haluat kertoa ennakkokäsityksistäsi? _____

3. ASIAKASTAPAAMINEN

	täysin eri mieltä				täysin samaa mieltä
Tunsin itseni tervetulleeksi	1	2	3	4	5
Koin tullessi huomioduksi	1	2	3	4	5
Tunsin, että minua kuunneltiin	1	2	3	4	5
Työntekijän käytös oli ystävällistä ja kunnioittavaa	1	2	3	4	5
Koin työntekijällä olevan minulle aikaa	1	2	3	4	5
Minun oli helppo luottaa työntekijään	1	2	3	4	5
Tapaamiseen oli varattu riittävästi aikaa	1	2	3	4	5
Minulle jäi hyvä mieli tapaamisesta	1	2	3	4	5
Tapaaminen vastasi odotuksiani	1	2	3	4	5
Mitä muuta haluat kertoa asiakastapaamisesta?					

4. TAPAAMISEN TARPEELLISUUS

	täysin eri mieltä				täysin samaa mieltä
Sain riittävästi ohjausta ja neuvontaa	1	2	3	4	5
Saamani tieto oli ymmärrettävää	1	2	3	4	5
Tiedän nyt, mitä teen seuraavaksi	1	2	3	4	5
Tapaamisesta oli minulle hyötyä	1	2	3	4	5
Millaista hyötyä?					
Mitä muuta haluat kertoa tapaamisen tarpeellisuudesta?					

5. UUSIEN ASIAKKAIDEN TIIMIN ASIAKASPALVELUN KEHITTÄMINEN

Mihin olet tyytyväinen? _____

Mitä ja miten muuttaisit saamaasi palvelua? _____

KIITOS VASTAUKSESTASI!

AVOINTEN KYSYMYSTEN VASTAUKSET

TAUSTATIEDOT

Elämäntilanne

Sairaslomalla toistaiseksi

Avoin amk-opiskelija

Yrittäjä

Syy tapaamiselle

Saavat selvittää mixi sain 2 kk:n ajalta VAIN 179 €!!!

Tilanteen kartoitus

ennakollinen lastensuojeluilmoitus

Oletko jättänyt saapumatta varatulle ajalle?

Unohdin ajan

Päivämäärä epäselvästi merkitty

En huomannut toimeentulotukihakemuksessa varattua aikaa.

Aika peruttiin

Huonosti nukutun yö vuoksi

Olin unohtanut ajan

ENNAKKOKÄSITYKSET AIKUISSOSIAALITYÖSTÄ

Mitä muuta haluat kertoa ennakkokäsityksistäsi?

Ei ollut juurikaan ennakkokäsityksiä

ei muuta

Epäilevä käsitykseni muuttui! Loistavaa palvelua. Erikoiskiitos Tommille!!

*Väitettiin, että olen valehtelija, vaikka 3 eri henkilöä sanoi 2:den ihmisen vuokran minulle
JOKA KERTA IHAN ERI SUMMAN! :(*

en mitään.

Ennakkoluulot olivat hieman erilaiset, mutta luulot muuttuivat positiivisiksi.

Ennako käsitys johtuu kun [toisella paikkakunnalla] kohdeltiin ku paskaa täällä on paljon parempi

ASIAKASTAPAAMINEN

Mitä muuta haluat kertoa asiakastapaamisesta?

Tunsin aidosti että tulen huomioduksi

mukava ihminen

Kiitos!

Ei riitä paperi kertomaan mitä ongelmia on ollut vajaassa 2:dessä kk:ssa! Ei ole neuvottu oikein ym. ym....

Työntekijän kanssa oli helppo ja mukava keskustella

Sain tosi hyvin apua siihen mihkä tarvitsin

TAPAAMISEN TARPEELLISUUS

Millaista hyötyä?

Tulevaisuuden suunnittelussa positiivinen kokemus

sain suuntatietoa

Asunto... mahdollisuus

toimeentulohakemuksen hakemisprosessi selkeni huomattavasti

Tiedän mitä tehdä nyt ja antoi suuntaa eteenpäin

sain neuvoja, mitä teen seuraavaksi.

Sain asioita eteenpäin ja elämän halu on palanut kun joku ymmärtää

Sain pitkän työttömyysjakson jälkeen (n. 2 v.) potkua siirtyä eteenpäin opiskeluun tai työnhakuun

Tiedän, millaisia vaihtoehtoja minulla on.

Mitä muuta haluat kertoa tapaamisen tarpeellisuudesta?

Ei osaa vielä sanoa

Oli tarpeen

nyt on taas toivoa

paskaa!

Tosi tarpeellinen

Minua on tsemputtu nousemaan "pohjalta ylös", tavoitteena uudelleen kouluttautuminen ja tulevaisuudessa työelämä. Ei olisi onnistunut ilman näitä tapaamisia.

UUSIEN ASIAKKaidEN TIIMIN ASIAKASPALVELUN KEHITTÄMINEN

Mihin olet tyytyväinen?

lähinnä kaikkeen

käyttöön ja tiloihin

Eiköhän noi edelliset vastaukset kerro sen...

siihen, että tänne kutsuttiin. Minulla ei ollut kauheasti ennakkotietoja, joten oli hyvä, että pääsi selvittämään asioita.

Sain tietää uusia asioita.

palveluun ylipäättään

En juuri mihinkään tällä hetkellä!

Toimintaan, nopeuteen, kommunikointiin, ystävällisyyteen

Lämmin ja asiakasystävällinen kohtaaminen. Ei tarvinnut hävetä omaa tilannettaan.

Toiminta on hyvin järjestetty ja funktionaalinen.

työntekijän asenteeseen puhuminen hänelle autta monessa asiassa. antoi hyviä neuvoja kaikkeen ihan tyytyväinen.

Aikalailla kaikkeen.

Asiakaspalvelu on hyvää. Työntekijä kuuntelee tarkkaan sekä antaa neuvoja mitä tehdä seuraavaksi.

ystävälliseen ohjaukseen ja palveluun

Olen tyytyväinen asiakaspalveluun, ilmapiiiriin ja koen, että minulle oli varattu riittävästi aikaa, ei ollut kiirettä.

Minut otettiin asiallisesti vastaan ilman ennakkoluuloja. Asiallinen ja hyvä palvelu.

Vaikka jännitin etukäteen, oli helppo tulla. En tuntenut itseäni vain osaksi kylmää ja jäykkää koneistoa.

Asiakaspalveluun.

Asiakaspalvelu on todella ystävällistä ja ymmärtäväistä.

Mukavia työntekijöitä

Tällähetkellä ainakin kaikkeen. Koen tästä olevan hyötyä ja saan neuvoja mitä kannattaisi tehdä mm. työllistymiseen koskevista asioista.

Mitä ja miten muuttaisit saamaasi palvelua?

ei tule mitään mieleen tällä hetkellä, aikalailla positiivinen kokemus

En osaa sanoa

en mitenkään :D

Tämä on ihan hyvä näin.

Minulle työntekijä sanoi, että ota yhteyttä "päättäjiin" (eduskuntaan, ym.) Ja kehtasi vielä sanoa, et toivottavasti ei salama iske 3:matta krt. päähän!!! Olen erittäin pettynyt sosiaali-toimesta, heti kun muutin Lahteen niin kaikki on mennyt päin peetä!

Fakta asioiden täsmentämistä.

sähköinen asiointi/seuranta

en mitenkään :)

En mitenkään :)

Ei mitään, kaikki on hyvin.

Koska olen käyttänyt suhteellisen runsaasti mielenterveyden palveluita, vertaan sinne eikä samanlaista tukemisen, ymmärtämisen ja välittämisen tunnetta tullut. Mutta en pidä sitä välttämättömänä täällä. Se vain lisäisi asiakkaan turvallisuuden tunnetta. Ainakin minun.

Kaikki asiat pitäisi selittää kädestä pitäen.

En tällähetkellä mitään.